

Touring – Complaint Officer - Seizoen

Functie

Als **Complaint Officer** speel je een sleutelrol in ons bedrijf door toezicht te houden op en effectief om te gaan met alle klachten en zorgen van klanten (B2B & B2C). Je stelt procedures voor klachtenafhandeling op, je lost effectief problemen op en draagt bij aan de voortdurende verbetering van onze klantenservice. Jouw talent om klachten empathisch, professioneel en oplossingsgericht te behandelen is cruciaal voor ons succes.

De hoofdtaken luiden als volgt :

- U bent het **eerste aanspreekpunt voor de klanten** om een optimale klantenservice te bieden. U luistert aandachtig naar hun zorgen, verzamelt alle relevante informatie en documenteert elke klacht zorgvuldig.
- U analyseert elke klacht om onderliggende oorzaken en opkomende trends te identificeren. U werkt nauw samen met interne afdelingen om klachten effectief en naar **tevredenheid** van de klant te **analyseren en op te lossen**.
- U communiceert regelmatig met klanten om hen op de hoogte te houden van de voortgang van hun klachten. U geeft duidelijke antwoorden, passende oplossingen en realistische termijnen voor het oplossen van problemen.
- U **trekt conclusies** en informeert zo nodig de afdelingen, zodat er een actieplan kan worden opgesteld.
- Tot slot bent u een bron van ideeën en aarzel je niet om verbeteringen aan te bevelen om de klantentevredenheid te vergroten.

Profiel

De collega die we zoeken :

- Heeft een **bachelordiploma** met een eerste **relevante ervaring** in een gelijkaardige functie.
- Heeft een uitstekende kennis van het **Frans** en het **Nederlands** (zowel gesproken als geschreven), en een zeer goede kennis van het **Engels**.
- Is **oplossings- en probleemoplossingsgericht**: onverwachte situaties schrikken u niet af en u neemt het initiatief om de meest geschikte oplossing te implementeren.
- Heeft uitstekende **communicatieve** vaardigheden, waaronder het vermogen om empathisch om te gaan met moeilijke situaties.
- Is **klantgericht, resultaatgericht** en wilt graag zijn doelen bereiken.
- Werkt graag samen en **teamwerk** zit in jouw DNA.
- Je bent nauwkeurig, een doorzetter en je bent stressbestendig.

Aanbod

Bij ons krijg je:

- Een **boeiende job met fijne sociale contacten** in een dynamische werkomgeving.
- **Vrijheid om initiatief te tonen** en te nemen, in een informele, stabiele en **aangename werkomgeving**.

- Kansen om te groeien en te evolueren dankzij opleidingen en kwalitatieve coaching.
- Onze kantoren bevinden zich in **het centrum van Brussel** en zijn gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer (dicht bij het metrostation Rogier en het station Brussel-Noord).

Krijg je 'goesting' om erin te vliegen bij het lezen van deze vacature? Wacht dan niet langer en kom ons team versterken. We can't wait to meet you!

<https://www.touring.be/nl/jobs>