

Touring – Dossierbeheerder Travel - Back Office

Functie

Het departement **Back-Office** maakt deel uit van de divisie **Finance & Administration**. Het bestaat uit twee gespecialiseerde teams, Claims en Travel, die verantwoordelijk zijn voor de verwerking van de **terugbetalingsaanvragen** van onze klanten.

Ons **Travel-team** behandelt terugbetalings- en compensatieaanvragen in verband met **reisannuleringen**, **vervroegde terugkeer** van reizigers, alsook **vertraagde of verloren bagage**.

Met de ondersteuning van je Teamleader:

- Behandel je inkomende dossiers via **e-mail en/of telefoon**.
- **Analyseer je grondig** de terugbetalingsaanvragen die door klanten zijn ingediend na een reisannulering, vervroegde terugkeer of vertraagde/verloren bagage, zowel **in België als in het buitenland**.
- **Controleer je of de ontvangen diensten gedekt zijn** door het contract van de klant en daadwerkelijk recht geven op een terugbetaling.
- **Valideer je de door de klant aangeleverde bewijsstukken**.
- **Bereken je het terugbetalingsbedrag** waarop de klant recht heeft overeenkomstig de algemene voorwaarden van het afgesloten contract.
- Sta je in voor de **opvolging van klantcontacten** en beantwoord je hun vragen per telefoon en e-mail.
- **Informeer je de klant** over een eventuele weigering of over het bedrag van de terugbetaling.
- Toon je een luisterend oor en begeleid je klanten met **professionaliteit en empathie** gedurende het gehele verwerkingsproces van hun dossier.

Profiel

- Is in het bezit van een **bachelordiploma** (bij voorkeur in **toerisme**) OF beschikt over relevante ervaring en een goede kennis van de gangbare procedures in de reissector.
- Beschikt over een **uitstekend analytisch vermogen** en werkt **nauwkeurig**.
- Beheert dossiers **zelfstandig en proactief**: neemt initiatief, detecteert onregelmatigheden en communiceert efficiënt.
- Is gemotiveerd om een **kwalitatieve dienstverlening** te bieden binnen de gestelde termijnen.
- Werkt graag in **teamverband**.
- Belichaamt dagelijks de waarden van Touring: **Menselijkheid, Vertrouwen, Innovatie en Positiviteit**.
- Is **oplossingsgericht** en staat open voor verandering.
- **Beheerst het Frans en het Nederlands perfect** (zowel mondeling als schriftelijk). Kennis van het **Engels is een troef**.
- Beschikt idealiter over een **eerste ervaring** in een **reisbureau, bij een touroperator** of in een gelijkaardige

functie.

- Voelt zich **comfortabel bij telefonische en schriftelijke contacten.**
- Beschikt over de nodige **IT-vaardigheden.**

Aanbod

Naast een boeiende functie bieden wij jou:

- Een verrijkende job met een **sterke menselijke en relationele dimensie.**
- De kans om jouw **expertise in de reissector** optimaal in te zetten.
- Een **goed evenwicht tussen werk en privé** dankzij **flexibele werkuren** en mogelijkheden tot **thuiswerk.**
- Een **contract van onbepaalde duur**, een **aantrekkelijk salaris** en tal van **extralegale voordelen** (groeps- en hospitalisatieverzekering, maaltijdcheques, 14e maand, gratis openbaar vervoer, enz.).
- De vrijheid om **initiatief te nemen** in een informele, stabiele en aangename werkomgeving.
- De mogelijkheid om aan de slag te gaan bij een **marktleider** die investeert in jouw ontwikkeling via **opleidingen, coaching en doorgroeimogelijkheden.**

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