

Touring – Seizoensmedewerker - Bijstandsverlener

Seizoensmedewerker - Bijstandsverlener

Spreekt onze missie jou aan? Aarzel dan niet en maak deel uit van ons team als “**Seizoensmedewerker - Bijstandsverlener**”.

Functie:

Het **Touring Assistance Center** voor bijstandsverlening in het binnen- en buitenland is 7/7 dagen en 24/24 uur bereikbaar. De bijstandsverleners lossen van hieruit de problemen op waarmee de Touring-leden of klanten van constructeurs, leasingmaatschappijen en verzekeraars op onze wegen of in het buitenland geconfronteerd worden (technische en/of medische bijstand). Geen enkele werkdag is identiek en we beloven je een afwisselende job in een enthousiast en dynamisch team.

Als **polyvalente dossierbeheerder - bijstandsverlener** :

- **Technical Back Office (TBO):** de bijstandsdossiers in het buitenland verder opstellen en opvolgen. en volgt ze op. Je houdt deklanten op de hoogte van de voortgang van hun dossier en neemt contact op met collega's of correspondenten (buitenland) voor de verdere opvolging. Je neemt contact op met de juiste dienstverleners in het buitenland (garages, pechverhelpers, autoverhuurbedrijven, etc.) en houdt je klant op de hoogte van de voortgang. Je volgt de gemaakte kosten op en overlegt met je coördinator i.v.m. de te nemen acties.
- **Ticketing** : je maakt deel uit van het reservatieteam. Je staat voortdurend in contact met je collega's van de afdelingen TBO, MBO (medische assistentie) en dispatching. Je bent verantwoordelijk voor alle reserveringen met betrekking tot hulpverlening in het buitenland: vervangende auto's, treinen, hotels, vliegtickets, taxi's,... Je volgt klanten en collega's van andere afdelingen op.
- **ASC** : Beheren van bijstandsdossiers door het behandelen van inkomende en uitgaande oproepen en het administratief opvolgen van de dossiers. Fungeren als contactpersoon voor onze buitenlandse partners bij pechgevallen in België waarbij internationale klanten betrokken zijn. Bijdragen aan het beheer van dossiers voor onze B2B premium klanten, met oog voor een gepersonaliseerde en efficiënte aanpak. Beheren en opvolgen van contracten in verband met aanvullende bijstand, woningverzekeringen en andere gerelateerde diensten.

Wie ben jij?

Wij zijn op zoek naar meerdere talentvolle collega's die:

- Zich kunnen terugvinden in **onze waarden**: Menselijk, Betrouwbaar, Positief en Innovatief en daar ook daadwerkelijk naar leven;
- Zich uitstekend in het **Nederlands & Frans** kunnen uitdrukken en over een zeer goede kennis van het **Engels** beschikken. Kennis van bijkomende talen is een pluspunt;
- Een **eerste relevante ervaring** in een functie met klantcontact en dossierbeheer;
- Hulpvaardig ingesteld zijn en de nodige **empathie** aan de dag leggen;
- Efficiënt kunnen omgaan met piekmomenten en deze situaties op een **stressbestendige** manier weten aan te pakken;
- **Oplossingsgericht** denken en een geruststellend gevoel aan de klanten kunnen bezorgen;

- Over sterke **communicatievaardigheden** beschikken en kunnen omgaan met frequente – soms ook moeilijke – telefonische contacten met diverse partijen (klant, externe partners,...);
- Zich goed voelen in een **multiculturele** en **meertalige** omgeving;
- Bereid zijn om in een **variabel uurrooster te werken van maandag tot zondag** tussen 6u en 23u;

Waarom bij Touring werken?

- Touring biedt jou een **boeiende functie** aan met ruimte voor initiatief in een informele werksfeer.
- We bieden je een contract van bepaalde duur om de teams te komen ondersteunen tijdens het seizoen van maart tot eind augustus/september 2026 (met de mogelijkheid van een verlenging).
- Je zal voor een **succesvolle marktleider** werken, die de nodige opleidingen voorziet dankzij regelmatige coaching op de werkvloer.
- We zijn tenslotte **centraal gelegen in Brussel** en vlot bereikbaar met het openbaar vervoer (op wandelafstand van het metrostation Rogier - Yzer en het treinstation Brussel Noord).

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