

CUSTOMER SERVICE EXPERT

NCOI (www.ncoi.be) is de toonaangevende speler op vlak van bedrijfsopleidingen en onderdeel van de grootste particuliere onderwijsgroep van de Benelux. Inmiddels telt de groep meer dan 20 opleidingsinstituten en volgen er zo'n 200.000 mensen per jaar een opleiding bij ons. In België zijn we actief met de merken NCOI Learning, Fiscaal Informatief en M&D Seminars. Het is onze missie om mensen in staat te stellen levenslang te leren, door onderwijs af te stemmen op de specifieke behoefte op vlak van inhoud, methodiek, aanpak en niveau. We ondersteunen bedrijven en publieke organisaties bij het aanbieden van opleidingen aan al hun medewerkers, zowel in open als op maat oplossingen. De open source kantoren vind je in Mechelen, centraal gelegen en vlak bij het station.

Om ons team te versterken zoeken we momenteel **een tweetalige (Nederlands/Frans) Customer Service Expert** met een passie voor klantencontacten.

Als onderdeel van het **Training Service team** ben je het uithangbord van onze organisatie. Je staat dagelijks klaar om vragen en bedenkingen van onze klanten te beantwoorden. Je bent eveneens betrokken bij de digitale opleidingen.

Hoe ziet jouw dag er uit als Customer Services Expert ?

- Je behandelt en verwerkt de inschrijvingen van de klanten bv. gegevens checken en zo nodig aanpassen (in de systemen) resetten van registraties, contactgegevens, inloggegevens, enz.
- Telefonisch sta je klaar om allerlei vragen en eventuele vragen van klanten en prospecten te beantwoorden. Indien nodig verbind je hen door met de juiste collega. Je beschikt ook over een FAQ waar je de klant doorheen kan leiden tot aan de oplossing van het probleem.
- Je stelt zelfstandig mails en documenten op, vertrekkende van standaardmodellen, en je volgt verschillende mailboxen op.
- Je legt de nodige contacten intern om zo snel mogelijk oplossingen te vinden voor de vragen of deze door te geven aan de juiste collega.
- Je zoekt en vindt je weg in een complexe wereld van subsidies & accreditaties en maakt de nodige documenten.
- Opvolgen e-mailbox(en) voor, tijdens en na (digitale) opleidingen.

Wij zoeken jou :

- Onontbeerlijke eigenschappen voor een goede Customer Service Expert zijn uiteraard: stressbestendigheid, plannen en organiseren, en prioriteiten bepalen.
- Je kan vlot en correct communiceren, zowel schriftelijk als zeker ook aan de telefoon en dit in het Nederlands én het Frans.
- Nauwkeurig werken en zin voor detail zit in je bloed.
- Klantgericht en service-minded zijn, is de kern van deze job! Je kan je inleven in de situatie van de klant, en helpt hen graag verder, daarbij het belang van NCOI niet uit het oog verliezend.
- Je hebt snel inzicht in situaties en problemen, capteert de kern van de vraag en gaat vervolgens oplossingsgericht te werk.
- Je bent vlot met digitale tools en binnen de MS Office omgeving (MS Teams, Word, Outlook, Excel).
- Je woont in de buurt van Mechelen.



Wij bieden jou

- Een job binnen een professionele context, een fijne werksfeer en een gedreven team dat klaarstaat voor elkaar.
- Een uitdaging waarbinnen je jezelf kan ontwikkelen en waar er ruimte is voor initiatieven.
- Een aantrekkelijk salaris aangevuld met extralegale voordelen.
 - Hospitalisatie- en groepsverzekering bij vast in dienst treden
 - Een ruim aanbod aan opleiding en ontwikkelingsmogelijkheden
 - Een genereus aantal vakantiedagen
 - Een flexibele uurregeling met mogelijkheid tot thuiswerk

Ben je klaar om ons professionele team te versterken? Ben je benieuwd of het klikt tussen jou en NCOI Learning? Solliciteer dan meteen via mail met jou CV & motivatie naar work@ncoi.be t.a.v. Tomek Joos.