

ALLROUND CUSTOMER SERVICE EXPERT (NL/FR)

Voor een 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, vlak bij het station en centraal gelegen.

Als onderdeel van het **Training Service team** zit je in de front line van onze batterij (nieuwe) digitale leeroplossingen. Je werkt o.a. nauw samen met product assistenten, product managers en docenten om alles vlot te laten verlopen en onze klanten verder te helpen. Als **Customer Service Expert** zoeken we vooral mensen met een positieve en hands-on ingesteldheid.

Ervaring verwelkomen we met open armen! Hieronder vind je alvast enkele kenmerken van de ideale collega:

- Door je empathisch vermogen ben je in staat met klanten en collega's mee te denken;
- Je bent een duidelijke en rustige communicator;
- Je hebt een goede kennis van het office pakket – vooral Outlook en Excel liggen jou;
- Als doorzetter beschik je over een gezonde dosis zelfmotivatie, zelfdiscipline en verantwoordelijkheidszin waardoor je ook goed je prioriteiten kan stellen;
- Omgaan met een drukke periode is voor jou geen probleem;
- Jouw goede talenkennis van zowel Frans als Nederlands maken van jou de ideale kandidaat;
- Je kan snel nieuwe informatie verwerken en kan snel schakelen bij verandering;
- Jij begrijpt als geen ander wat service is en weet deze op maat te vertalen.

Wij zoeken een flexibele collega die een echte **Customer Service Expert** is. Een gevarieerde rol met een waaier aan verantwoordelijkheden. Zelfstandig- nauwkeurig- en probleemoplossend werken zijn essentieel. Je haalt energie uit klanten en collega's verder helpen en denkt van nature in oplossingen.

- Hou jij van veelvuldige telefonische contacten met klanten en ben jij een echte people person?
- Geef jij graag die extra mile, service en het WOW-gevoel?
- Heb je een goede kennis van MS Office en een can-do mentaliteit?

Dan is dit mogelijks de functie voor jou !

Hoe ziet jouw dag er uit als Customer Services Expert ?

Je bent het uithangbord van onze organisatie

- Je neemt bestellingen van de klanten aan en verwerkt deze administratief maar ook service-gericht.
- Telefonisch sta je klaar om allerhande vragen te beantwoorden van klanten
- Je handelt mails af vanuit verschillende mailboxen en legt de nodige contacten intern
- Ook met klanten of bekommernissen kunnen mensen jou storen en weet jij deze op maat te behandelen
- Nadat je de vraag duidelijk hebt kunnen verwoorden, verbind je klanten door naar de juiste afdelingen of collega's indien nodig.

Betrokken bij digitale opleidingen

- Gerelateerde binnenkomende mails en telefoons zelfstandig behandelen, beantwoorden en opvolgen
- Gegevens checken en zo nodig aanpassen (in backend systemen) en resetten vb. registraties, contactgegevens, inloggegevens,
- Klant te woord staan en door de stappen van een FAQ leiden om zo tot een oplossing van zijn/haar probleem te komen.
- Klantprobleem goed capteren en indien nodig doorpraten met de technische support om vervolgens terug in communicatie te gaan en deze informatie door te geven
- Indien nodig dispatchen naar collega's (inhoudelijke vragen, technische problemen,...)
- Opvolgen e-mailbox(en) voor en tijdens digitale opleidingen

Wij zoeken jou :

- Tweetalig : zéér goede zowel mondelinge als schriftelijke communicatie in Frans en Nederlands
- Zelfstandig mails en documenten kunnen opstellen, vertrekkende van standaardmodellen
- Klantgericht en service-minded zijn: zich kunnen inleven in de situatie van de klant, graag mensen verder helpen, zelfstandig oplossingen voor problemen zoeken
- Snel inzicht in situaties en problemen om de kern van de vraag te capteren, en de juiste oplossing aan te bieden zonder trial en error
- Zeer vlot overweg kunnen met digitale tools en MS Office omgeving (MS Teams, Word, Outlook, Excel)
- Aangename telefoonstem, correct taalgebruik
- Snel informatie opnemen, verwerken en zelfstandig durven handelen
- Stressbestendig zijn met een goede zin voor prioritering en organiseren
- Nauwkeurig werken, zin voor detail

Wij bieden jou

- Een job waarin je heel snel zelfstandig te werk gaat met eigen verantwoordelijkheden en het nodige mandaat
- Een sterke en uitdagende digitale werkomgeving
- Een aantrekkelijk salarispakket met opstarten interim met optie vast
 - Hospitalisatie- en groepsverzekering bij vast in dienst treden
 - Een ruim aanbod aan opleiding en ontwikkelingsmogelijkheden
 - Een genereus aantal vakantiedagen
 - Een flexibele uurregeling met remote werken

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 tjoos@ncoi.be t.a.v. Tomek Joos.