

## **Helpdeskmedewerker museumpas (voltijdse of deeltijdse BeroepsInlevingsStage) 80 of 100%**

### **Organisatie**

publiq is specialist in vrijetijdscommunicatie en -marketing. publiq verbindt mensen met activiteiten en met elkaar door ervoor te zorgen dat ze elkaar vinden. Samen met zijn partners legt publiq stapstenen zodat ieder op zijn manier kan deelhebben en deelnemen aan het publieke vrijetijdsleven.

Op vraag van de Vlaamse overheid laten we zoveel mogelijk mensen proeven van het rijke aanbod aan cultuur- en vrijetijdsaanbod. Onze organisatie telt een 70-tal medewerkers en is op zoek naar een helpdeskmedewerker museumpas voor een Beroepsinlevingsstage (BIS).

Lees meer over publiq op <http://www.publiq.be/nl/overons>  
[www.publiq.be](http://www.publiq.be)

### **Functie**

Als helpdeskmedewerker ben je, samen met 3 collega's, het eerste contactpunt (telefonisch en per mail) voor gebruikers van de museumpas en de deelnemende musea. Je helpt hen op een klantvriendelijke maar efficiënte manier verder met hun probleem of vraag.

Om een bruikbaar antwoord te geven, zoek je actief naar oplossingen. Je overlegt met collega's over de best mogelijke oplossingen en geeft je collega's input over vragen die leven. Je omschrijft technische bugs en fouten volledig en efficiënt zodat collega's er mee aan de slag kunnen.

Je opdrachten omvatten o.m.:

- Je staat in voor een kwaliteitsvolle service naar en de tevredenheid van onze gebruikers.
- Je beantwoordt een ruim spectrum aan vragen van uiteenlopende gebruikers over Museumpas. Deze vragen kunnen ook in het Frans zijn.
- Je logt en volgt de vragen verder op via een centraal helpdesksysteem (Zendesk).
- Je documenteert, reproduceert en vat problemen hierbij zo samen dat het technische team het probleem of de verbetering begrijpt.
- In geval van ernstige problemen volg je nauwgezet de afgesproken procedures en ga je doortastend te werk om zo snel mogelijk een kwaliteitsvolle oplossing te vinden voor onze klanten. Je neemt deel aan initiatieven die deze procedures steeds verder op punt zetten.

### **Leerkansen**

- Je leert je vlot uitdrukken in het Nederlands en Frans, zowel mondeling als schriftelijk.
- Je leert problemen, klantenwensen en complexe, technische oplossingen communiceren en vertalen naar eindgebruikers en een productteam.

- Je leert zelfstandig werken en leert het overzicht te behouden
- Je leert verschillende technologieën en digitale producten kennen
- Je leert de culturele -en vrijetijdssector beter kennen

### **Profiel**

- Je bent vertrouwd met populaire internettoepassingen en sociale media.
- Je kan vlot overweg met MS Office pakketten (Word, Excel) en andere toepassingen zoals Google Drive.
- Je kan je vlot uitdrukken, zowel mondeling als schriftelijk.
- Je hebt een klant- en oplossingsgerichte attitude.
- Je bent in staat vlug in te schatten welke problemen je zelf kunt oplossen en welke je doorgeeft aan je gespecialiseerde collega's.

### **Aanbod**

Een leerrijke werkervaring bij de dynamische organisatie publiq te Brussel. We stellen samen met jou een opleidingsplan op dat op jouw maat geschreven wordt. Verder leer je bij door mee te draaien in de dagelijkse werking waarbij je inbreng en ideeën worden gewaardeerd.

publiq is gelegen in een splinternieuw kantoor in de Belvue-site, met prachtig zicht op het kanaal en de stad.

Tijdens de Beroepsinlevingsstage kan je je werkloosheidsuitkering blijven ontvangen op voorwaarde dat je een vrijstelling van beschikbaarheid krijgt van VDAB. Bovendien ontvang je bijdrage van de werkgever. Meer informatie over BIS vind je op <https://www.vdab.be/opleidingen/beroepsinlevingsovereenkomst>

Daarnaast bieden we een volledige terugbetaling woon-werkverkeer met het openbaar vervoer en een aantrekkelijke verlofregeling.

### **Solliciteren**

Contactpersoon: Laurens Elsemans

Reageren voor: 16/12/2021

Jouw motivatie is voor ons belangrijker dan je geslacht, afkomst, leeftijd of geaardheid. Stuur je cv met motivatiebrief naar [laurens.elsemans@publiq.be](mailto:laurens.elsemans@publiq.be) met als onderwerp 'Sollicitatie Helpdeskmedewerker museumpas (BIS) en dit ten laatste op 15/12/2021 Voor meer informatie over de functie neem je contact op met Laurens Elsemans, [laurens.elsemans@publiq.be](mailto:laurens.elsemans@publiq.be)

