

ABVV Regio Antwerpen

INFOFICHE

Vacature coördinator callcenter en onthaal (m/v/x)

Juli 2024

ABVV-regio Antwerpen zoekt een:

coördinator callcenter en onthaal (m/v/x)

De operationeel coördinator callcenter-onthaal is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van een kwaliteitsvolle eerste lijnsdienstverlening aan onze leden. Zowel voor het telefonisch contact met het callcenter alsook voor het onthaal in het centraal kantoor gelegen in de Ommeganckstraat 35 te Antwerpen.



Taakomschrijving

- Je organiseert het algemeen onthaal met een correcte klantvriendelijke interne en externe doorverwijzing, zowel telefonisch als persoonlijk.
- Je geeft leiding aan een ploeg van 2 onthaalmedewerkers.
- Je begeleidt een team van toegewezen medewerkers in hun taken in het callcenter, houdt hen op kennis en organiseert hun permanente opleiding en begeleiding.
- Je waakt over de goede werking van het callcenter en onthaal en volgt de doelstellingen mee op.
- Je identificeert en formuleert voorstellen voor een continue verbetering van de werking van het onthaal en callcenter.
- Je analyseert de maandelijkse cijfers en rapporteert hierover aan de directeur dienstverlening en de betrokken diensten.
- Je neemt deel aan de werkzaamheden van zowel het callcenter als het onthaal.

Jouw profiel

Diploma en ervaring

Een professionele bachelor office management, ASO of gelijkwaardig door ervaring. Werkervaring in een callcenter is een must.

Je kennis

- Kennis van telefoon centrales en de bijhorende software toepassingen (grondig).
- Kennis van Microsoft Office toepassingen (matig).
- Kennis van het Nederlands (grondig).
- Kennis Frans en Engels (basiskennis).
- Kennis van de werkloosheidsreglementering is pluspunt/troef (basiskennis).
- Kennis van de structuur en werking van het ABVV is een pluspunt/troef (basiskennis).

Wij bieden

Een prettige werksfeer, opleiding en bijscholing, een enthousiaste organisatie die je in je werk ondersteunt. Het aangeboden contract is van onbepaalde duur voor een voltijdse baan in een 32 of 36 uren/werkweek met jaarlijks respectievelijk 24 tot 8 ADV dagen die vrij op te nemen zijn.

Het loon past in de barema's van het ABVV-regio Antwerpen. Naast loon, vakantiegeld (100%) en eindejaarspremie (100%) genieten medewerkers van een zomerpremie (28% maandloon), maaltijdcheques per gewerkte dag, een groepsverzekering, 100% tussenkomst in de kosten van het woon-werkverkeer met openbaar vervoer (of fietsvergoeding), hospitalisatieverzekering, jaarlijkse ecocheques en een forfaitair bedrag kosten eigen aan de werkgever.

Sollicitatieprocedure

- Je gemotiveerde sollicitatiebrief en je CV stuur je naar vacature@abvv.be t.a.v. Mehdi KOOCHEKI, algemeen secretaris ABVV-regio Antwerpen.
- Een jury selecteert de kandidaten voor een eerste kennismakingsgesprek met de personeelsdienst.
- Het tweede gesprek met de directeur dienstverlening zal plaatsvinden op het centraal kantoor.
- Hierna wordt er beslist wie er deelneemt aan de screening bij Ascento, het externe assessment center.
- De kandidaten met een positief advies worden uitgenodigd voor een laatste gesprek met de algemeen secretaris van ABVV-regio Antwerpen.
- De start van de tewerkstelling volgt zo snel mogelijk op dit afsluitende gesprek.

Informatie over het profiel, arbeidsvoorwaarden en procedure krijg je bij Wout Verhoeven op tel. 03 220 66 16 of vacature@abvv.be.

We selecteren op basis van kwaliteiten en competenties.

Bijkomende informatie voor de sollicitanten Werken voor het ABVV-regio Antwerpen

Het ABVV-regio Antwerpen is één van de 16 lokale afdelingen van het socialistische Algemeen Belgisch Vakverbond (meer info op: www.abvv.be) en goed voor 10% van het totale ledental. Met meer dan 125 werknemers en een netwerk van 6 kantoren staat het ABVV-regio Antwerpen ten dienste van de actieve en niet-actieve werknemers in het gebied dat loopt van Essen tot Rumst en van Oostmalle tot Kallo.

Het centraal kantoor en de zetel van ABVV-regio Antwerpen bevinden zich in de Ommeganckstraat 35 te 2018 Antwerpen. Dat is op 5 minuten stappen van het Centraal Station en het busstation van de Rooseveltplaats.

Meer informatie over ABVV- regio Antwerpen vind je op www.abvv-regio-antwerpen.be.