



MANAGER KLANTCONTACTCENTER

MET EEN ZAKELIJKE INSTELLING EN OOG HEEFT VOOR DE MENS

OVER DE ORGANISATIE

GROTE BRANCHEORGANISATIE

De organisatie heeft voor de komende jaren een nieuwe route uitgezet om de kwalitatieve dienstverlening naar de leden en de verbinding met die leden sterk te verbeteren.

FUNCTIE

MANAGER KLANTCONTACTCENTER

Als interim manager klantcontactcenter geeft leiding aan een nieuw te bouwen team van in totaal ongeveer 15 medewerkers, grotendeels bestaand uit reeds aanwezige medewerkers. U bent tevens lid van het Managementteam van de organisatie.

Een aantal medewerkers, relatiebeheerders, zijn actief in de regio, staan heel dicht bij klanten/leden en verbeteren, waar mogelijk, de dienstverlening van de brancheorganisatie op hoofdlijnen. Zij zijn verantwoordelijk voor het versterken van de binding met de leden.

Daarnaast is het klantcontactcenter (KCC) met haar servicedesk verantwoordelijk voor de ledenadministratie, consumentenvoorlichting, klachtafhandeling en dergelijke.

Het KCC moet opnieuw worden vormgegeven. Medewerkers zijn weliswaar aangesteld maar moeten nu worden uitgedaagd een team te vormen en de dienstverlening samen verder te optimaliseren.

Het vraagt van de tijdelijke manager Klantcontactcenter analytische en empathische kwaliteiten. Hoe kunnen we het optimaal inrichten? Wie past het beste op welke rol? Hoe stimuleren we de samenwerking onderling en komen we tot een goed werkend team? Welke maatregelen op het gebied van CRM en automatisering kunnen de dienstverlening nadrukkelijk verbeteren?

Analytisch Empathisch Dynamisch

PROFIEL

We zoeken een manager die bewezen ervaring heeft in het leiden en verbeteren van een binnen- en buitendienstorganisatie of KCC.

Iemand met een zakelijke instelling die oog heeft voor de mens, het team, de organisatie maar vooral ook het klantbelang. Een vrouw of man die inspireert, dynamiek brengt en innovatie waar mogelijk.

Je bent op korte termijn beschikbaar voor een periode van ongeveer 6 maanden, met een inzet van 4 dagen per week.

PROCEDURE

De gesprekken bij de opdrachtgever zijn op donderdag 19 september aanstaande.

GEÏNTERESSEERD

Ben je geïnteresseerd in deze functie? We verzoeken je uiterlijk zondag 15 september ~~fte~~ te reageren door bij "solliciteer direct" je cv en motivatie (met vermelding van je tarief) te uploaden.

Je kunt je inhoudelijke vragen stellen aan Henk van der Velde, partner (06 51758677).

Kandidaten die worden uitgenodigd wordt gevraagd een online persoonlijk profielmeting te maken.

OVERIGE INFORMATIE

Werkuren: 32

Soort: interim

Locatie: Midden van het land

Organisatie: Grote brancheorganisatie

Categorie: Nonprofit, Bedrijfsleven

