

Touring – Teamleader Customer Service

Fonction

En tant que **Team Leader de l'équipe Sales**, vous êtes responsable de l'encadrement d'une équipe d'environ 10 collaborateurs chargés de la communication écrite avec les clients. Votre objectif est de garantir un service de qualité où la satisfaction client et la rétention sont centrales. Vous êtes un coach qui mise sur l'autonomie et la confiance, sans tomber dans le micro-management.

Vos responsabilités :

- **Gestion opérationnelle** : Vous coordonnez les activités quotidiennes, gérez le planning et surveillez la charge de travail ainsi que le backlog afin de garantir la continuité du service.
- **People management & Coaching** : Vous motivez les membres de votre équipe grâce à un plan de coaching ciblé. Vous donnez des feedbacks constructifs, menez des entretiens d'évolution et osez transmettre des messages plus difficiles de manière professionnelle.
- **Orientation résultats** : Vous veillez aux KPI's, à la compliance et à la qualité globale des services fournis. Vous avez un esprit commercial et participez activement à la détection de leads et à l'optimisation des templates de communication.
- **Innovation** : Vous avez une affinité technique et jouez un rôle moteur dans des projets innovants, tels que l'implémentation de l'IA au sein des processus écrits.
- **Leadership de terrain** : Vous êtes présent(e) sur le plateau et donnez le bon exemple ("lead by example"). Vous n'hésitez pas à intervenir lors de cas complexes ou en période de forte affluence pour maintenir le flux opérationnel.
- **Reporting** : Vous analysez les résultats (productivité, efficacité, plaintes) et les traduisez en plans d'action concrets.

Profil

Nous recherchons un(e) nouveau/nouvelle collègue qui :

- Justifie d'au moins **5 ans d'expérience en management d'équipe**, de préférence dans un environnement de centre d'appels ;
- Se reconnaît dans **nos valeurs** et les incarne au quotidien : Humain, Fiable, Positif et Innovant ;
- Possède une très bonne connaissance du **néerlandais et du français**, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- Est en possession d'un **certificat FSMA** (ou est prêt(e) à l'obtenir) ;
- Adopte un rôle de **coach et de facilitateur**, capable de prendre des décisions et de sortir les collaborateurs de leur zone de confort, tout en restant orienté(e) résultats sans jamais perdre de vue l'aspect humain ;
- Sait motiver les profils aussi bien **introvertis qu'extravertis et les embarquer dans des projets de changement** ;
- **N'a pas une mentalité "9 à 5"** et est prêt(e) à s'adapter avec flexibilité aux besoins du service ;
- Fait preuve de **pragmatisme** et recherche constamment des améliorations.

Offre

En plus d'une fonction remplie de défis, nous vous offrons ...

- Des bureaux situés **au centre de Bruxelles**, facilement accessibles en transports en commun (à proximité de la station de métro Rogier et de la Gare Bruxelles Nord).
- Une **fonction passionnante** avec une dimension relationnelle, dans une ambiance de travail stimulante.
- De réelles possibilités de **prise d'initiatives** dans un environnement de travail informel, stable et agréable.
- Nous vous offrons contrat à durée indéterminée, un salaire attractif complété par **divers avantages extralégaux** (assurance groupe et hospitalisation, chèques-repas, abonnement gratuit aux transports en commun).
- Vous travaillerez pour un **leader du marché** qui vous fournira les formations et les opportunités de carrières nécessaires grâce à un coaching régulier.

Passionné(e) par le people management et doté(e) des compétences adéquates ? Rejoignez-nous et contribuez activement au succès de notre entreprise !

<https://www.touring.be/nl/jobs>