

Touring – Teamleader Customer Service

Functie

Als **Team Leader van het Sales Team** ben je verantwoordelijk voor de aansturing van een team van ongeveer 10 medewerkers die instaan voor de schriftelijke klantcommunicatie. Jouw doel is een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen waarbij klantentevredenheid en retentie centraal staan. Je bent een coach die stuurt op autonomie en vertrouwen, zonder te vervallen in micromanagement.

Jouw verantwoordelijkheden:

- **Operationeel beheer:** Je coördineert de dagelijkse activiteiten, beheert de planning en bewaakt de workload en de backlog om de continuïteit te waarborgen.
- **People Management & Coaching:** Je motiveert je teamleden door middel van een gericht coachingplan. Je biedt constructieve feedback, voert evolutiegesprekken en durft ook moeilijke boodschappen op een professionele manier te brengen.
- **Resultaatgerichtheid:** Je waakt over de KPI's, de compliance en de algemene kwaliteit van de geleverde diensten. Je hebt een commerciële mindset en denkt actief mee over lead detection en de optimalisatie van communicatietemplates.
- **Innovatie:** Je bent technisch ingesteld en fungeert als trekker voor innovatieve projecten, zoals de implementatie van AI binnen de schriftelijke processen.
- **Hands-on leiderschap:** Je bent aanwezig op de vloer en geeft het goede voorbeeld ("lead by example"). Je aarzelt niet om bij te springen bij complexe cases of piekuren om de operationele flow te behouden.
- **Rapportage:** Je analyseert resultaten (productiviteit, efficiëntie, klachten) en vertaalt deze naar concrete actieplannen.

Profiel

- Minimaal **5 jaar ervaring** heeft in people management, bij voorkeur in een callcenter omgeving;
- Zich kan terugvinden in **onze waarden** en daar ook daadwerkelijk naar leeft: Menselijk, Betrouwbaar, Positief en Innovatief;
- Een zeer goede kennis heeft van het **Nederlands en Frans**, zowel mondeling als schriftelijk
- In het bezit is van een **FSMA-certificaat** (of bereid dit te behalen)
- Een **coachende en faciliterende rol** opneemt, knopen doorhakt en mensen uit hun comfortzone durft te halen
- Zowel **introverte als extraverte profielen kan motiveren en mee krijgen in verandertrajecten**;
- **Geen 9-tot-5 mentaliteit** heeft en bereid is om flexibel mee te draaien met de noden van de werking;
- Een **pragmatische mindset** heeft en voortdurend op zoek is naar verbeteringen;

Aanbod

Naast een uitdagende functie bieden we je...

- Een **boeiende job met een relationele dimensie** in een stimulerende werkomgeving.
- Vrijheid om initiatief te tonen en te nemen, een informele - stabiele en aangename werkomgeving.
- Een vast contract, een **aantrekkelijk salaris en tal van extralegale voordelen** (groeps- en hospitalisatieverzekering, maaltijdcheques, 14e maand, gratis openbaar vervoer, thuiswerk, enz).
- De kans om te werken voor een marktleider die je de nodige opleiding en evolutiemogelijkheden biedt via regelmatige coaching.
- Onze kantoren bevinden zich in het **centrum van Brussel** en zijn gemakkelijk bereikbaar met het **openbaar vervoer** (dicht bij het metrostation Rogier en het station Brussel Noord).

Heb je een passie voor people management en beschik je over de juiste vaardigheden, kom dan bij ons werken en draag bij aan het succes van ons bedrijf.

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