

Customer Coach (West- en Oost-Vlaanderen)

Contract van onbepaalde duur

Jouw rol en werkomgeving

Je bent verantwoordelijk voor het eerste contact met de klant in het kantoor en begeleidt de klant bij het gebruik van de digitale oplossingen en alternatieve kanalen op afstand.

Je werkt 37 uur/week (vaste uren). Je werkt in verschillende kantoren (straal van 60 km) en rapporteert aan de Manager Customer Coach & Kassiers.

Je voornaamste verantwoordelijkheden

Je begeleidt en informeert de klanten en prospecten over het gebruik van de digitale kanalen en de alternatieve kanalen op afstand.

- Je werkt actief mee aan de ontwikkeling van de verkoop via het internet en op afstand.
- Je volgt de evolutie van de directe kanalen en de kanalen op afstand op de voet op: website van ING, Home'Bank, Business'Bank, Mobile Banking, Self'Bank, e-wall, *Competence Centers* en de *Customer Loyalty Teams*.
- Je hebt een neus voor verkoopmogelijkheden en concretiseert de verkoop via onze digitale kanalen of onze kanalen op afstand. Je geeft de complexere vragen door aan de bevoegde Connected Banker naar gelang het vereiste vakgebied.
- Je verwelkomt alle klanten en bezoekers in het kantoor op een hartelijke en professionele manier.
- Je benadert alle klanten en niet-klanten op een professionele en spontane manier.
- Je stelt alles in het werk om een perfecte kwaliteit van de dienstverlening en een optimale klanttevredenheid te bereiken.
- Je staat in voor het beheer van het kantoor, zowel qua operaties als qua organisatie.
- Je bent een voortreffelijke teamspeler en neemt initiatieven in het algemene belang.
- Je bent gedreven om de vastgelegde doelstellingen te halen.
- Je bent een voorbeeld en een inspiratiebron voor je collega's.

Wij zijn op zoek naar

Een collega die niet bang is om ervoor te gaan en die **resultaten boekt**, die enthousiast is bij het idee om **anderen te helpen slagen** en die **altijd een stap voorsprong heeft**. Met andere woorden: je stelt alles in het werk om nieuwe ideeën te verwezenlijken en gaat uitdagingen aan in een complexe en voortdurend veranderende omgeving. Je werkt graag in team, luistert naar anderen en investeert in de anderen om gemeenschappelijke doelstellingen te realiseren. Je stelt gevestigde situaties in vraag en streeft naar creatieve oplossingen voor problemen.

Als Customer Coach heb je ook het volgende nodig:

- Een bachelor of gelijkwaardig door relevante ervaring;
- Ervaring in de verkoop van alle eenvoudige producten in het retail netwerk of een theoretische en praktische opleiding van minstens 6 maanden;
- Grondige kennis van een landstaal. Grondige kennis van een extra landstaal kan handig zijn (afhankelijk van de regio). Goede kennis van het Engels is een troef;
- Kennis van de specifieke routingprocedures voor elk segment is essentieel om de klant zo efficiënt en professioneel mogelijk wegwijs te maken;
- De capaciteit om zowel als teamplayer als autonoom te functioneren in een zelfsturend team.

Ons aanbod

Een duidelijke doelstelling, een uniek aanbod en een flexibel loonpakket met tal van andere voordelen:

- persoonlijke ontplooiing en een stimulerende job met talloze mogelijkheden om je eigen ambities waar te maken;
- een informele en dynamische omgeving met innovatieve collega's die je initiatieven steunen;
- een progressieve en flexibele manier van werken, waarbij vernieuwende ideeën het winnen van conventionele ideeën.

Binnen de afdeling Retail Clients kun je bovendien rekenen op heel wat mogelijkheden om te investeren in je professionele en persoonlijke ontwikkeling met:

- de mogelijkheid om deel te nemen aan cursussen en opleidingen;
- stimulerende projecten en een intensief leertraject.

Contact

Heb je interesse, aarzel dan zeker niet om contact op te nemen of jouw CV door te mailen naar

Sofie.van.den.bossche@ing.com