

# CUSTOMER SUPPORT

ENGIE Electrabel

De business unit **Marketing & Sales** speelt een belangrijke rol in de snel evoluerende energiemarkt. Voor elke klant heeft zij een kwalitatief en gepersonaliseerd aanbod klaar, dat is opgebouwd rond commerciële dochterondernemingen en partnerschappen met plaatselijke operatoren. Zij zorgen voor een frisse kijk op zowel de producten die we aanbieden als de manier waarop we dat doen.

Om de Customer Services teams B2B te versterken zijn we op zoek naar **4 enthousiaste tijdelijke medewerkers**. Voor de site Gent 2 collega's die het team Customer Support (CSO) versterken en één collega die het Sales Administrator (SA) luik zal ondersteunen.

## Jouw missie

- day to day customer service officer (CSO) en/of Sales Administrator (SA) activiteiten:
  - je draagt bij in de onderstaande Customer Service activiteiten:
    - offering/contracting (CSO)
    - switching
    - billing (SA)
    - dunning
    - producten & Services
    - klanteninteracties en voorbereiding klantenbezoeken
- de klant staat centraal en je bewaakt de klanttevredenheid en de "customer journey"
- je speelt met social media toepassingen en weet hoe deze commercieel in te zetten
- je bent vertrouwd met het werken van een CRM systeem en bent een expert in Microsoft Office toepassingen (Excel, PowerPoint, Word, Outlook, One Note,...)
- je merkt commerciële opportuniteiten op en gaat hier met plezier op in
- je doet voorstellen tot verbetering en je participeert aan concrete projecten om deze verbeteringsvoorstellen te implementeren
- je participeert actief aan onze team meetings
- je bewaakt de kwaliteit van de activiteiten
- je zorgt voor een constructieve en transparante samenwerking met collega's en stakeholders

## Kwalificaties

- je beschikt over een bachelor diploma of gelijkwaardige kennis door ervaring
- je hebt ervaring binnen Marketing & Sales of een vergelijkbare omgeving (bij voorkeur min. 3 à 5 jaar)
- je werkt klantgericht
- je bent dynamisch en haalt voldoening uit het werken in een commerciële omgeving waar de klant centraal staat
- je bent flexibel & stressbestendig, je blijft je vast in een onderwerp en gaat actief op zoek naar een oplossing
- je handelt proactief, neemt initiatief en je durft nieuwe ideeën aanbrengen
- je communiceert duidelijk en legt de nodige empathie voor de dag
- je staat open voor feedback kan ook zelf constructief feedback geven
- samenwerking draag je hoog in het vaandel
- je bent kritisch en kan probleemanalyse aanvullen met creatieve invalshoeken om oplossingen te vinden
- een voortdurend veranderende omgeving schrikt je niet af

## ENGIE Electrabel biedt jou

- een tijdelijk contract
- een competitief salaris aangevuld met tal van voordelen
- een brede waaier van opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden
- een voorrang aan interne mobiliteit door eerst onze werknemers op de hoogte te brengen van nieuwe vacatures
- een gezond evenwicht tussen werk en privé

- een ruim aanbod van formele en informele netwerken, o.a. dankzij ENGIE, de internationale nutsgroep waar we deel van uitmaken

**Jouw HR-contactpersoon**

Svetlana Romanova - 02 501 56 16 - [svetlana.romanova@external.engie.com](mailto:svetlana.romanova@external.engie.com)

**Werkplaats:** Gent