

Junior Customer Service talent (Gent)

Voor de service desk van onze Business Unit 'Tax and Accounting software' gaan we op zoek naar een **enthousiaste Junior Customer Service talent**.

Onze bedrijfseenheid richt zich naar de kmo's, fiscale en financiële professionals (zoals banken en verzekeringen), the big 4, fiscalisten, boekhouders, accountants, ... Wolters Kluwer biedt deze doelgroep een uitgebreid pakket van online (en papieren) publicaties, alsook de nodige tools, software en services om hun werk te beheren.

Voor onze Service Desk zijn we op zoek naar een gedreven Customer Service medewerker met interesse in IT. In deze job ben jij het aanspreekpunt van de klant.

Jij volgt het telefoon- en mailverkeer van de Service Desk nauwgezet op en vormt het perfecte kanaal om alle oproepen tijdig & correct te (laten) behandelen. Waar mogelijk beantwoord je onmiddellijk de vragen rond het gebruik van onze software pakketten, welke je logt en opvolgt in ons service management systeem.

Taken en verantwoordelijkheden

- Je doet een registratie en correcte opvolging van alle vragen (inbound gemiddeld 150 calls/dag). Je prioriteert de vragen, registreert ze in ons service management systeem en wijst de calls toe aan de verschillende teams. Je volgt deze requests goed op.
- Je bent op de hoogte van de meest courante vragen. Waar mogelijk beantwoord je vragen rond het gebruik van onze software aan de hand van onze knowledge base (F.A.Q.).
- Je verzorgt de nodige communicatie naar onze klanten toe en escaleert volgens prioriteit en urgentie.
- Je werkt vanuit het kantoor te Gent.

Profiel

- Je bent professioneel en vlot aan de telefoon. Je staat klanten te woord, steeds met de nodige luisterbereidheid en servicegerichtheid.
- Je slaagt erin klanten gerust te stellen en hen professioneel te begeleiden naar een oplossing voor hun probleem. Je bent voldoende assertief om ook met veeleisende klanten om te gaan.
- Je kan goed met stress om en bent flexibel.
- Je bent een teamplayer, maar werkt evenzeer zelfstandig.
- Je spreekt een mondje Frans. 30% van onze klanten zijn franstalig.
- Ervaring, interesse of affiniteit met IT zijn belangrijk. Je bent leergierig en vindt snel je weg in deze complexe omgeving.
- Je hebt professionele werkervaring in een relevante context (vb. callcenter, service desk,...)
- Pas afgestudeerden die vlot aan de telefoon zijn en zich graag willen verdiepen in de wereld van software en boekhouding, zijn welkom!

Aanbod

Je komt terecht in dynamisch team met ambitie! We geven je de nodige opleiding en begeleiding om zo snel mogelijk up and running te zijn. Naast een marktconforme verloning, aangevuld met tal van extralegale voordelen, investeert Wolters Kluwer permanent in de groei en de competenties van zijn medewerkers en wil hen volop de kans geven zich te ontplooiën.

Meer weten of solliciteren?

Ben jij klaar om ons professionele team te versterken? Ben je benieuwd of het klikt tussen jou en Wolters Kluwer? Aarzel niet en contacteer ons via Bieke.aerts@wolterskluwer.com

Aard van de opdracht: op interim basis, met kans op vast.

Locatie: Zwijnaarde

Uren: 8u30-12u30 en 13u30-17u30

32 vakantiedagen (½ dag per 2 weken, 1 ADV dag per maand = 2 ADV dagen per maand)

Maaltijdcheques van 8 euro

Tussenkost woon werk verkeer (kilometervergoeding of terugbetaling abonnement)

Graad 7