

Beschrijving

De taak van verantwoordelijke voor de Klantendienst of Customer Happiness Officer is een **sleutelfunctie** binnen LOGIS-GEST.

Als eerste aanspreekpunt voor de mede-eigenaars = klanten, is de CHO ook de interface tussen deze laatsten, dossierbeheerders en leveranciers.

Door bij te dragen aan het imago van LOGIS-GEST is het zijn/haar opdracht om de kwaliteit van onze dienstverlening aan onze klanten te waarborgen. Deze kwaliteit hangt onder meer af van de opvolging van inkomende oproepen en e-mails en de opvolging op het vlak van technische interventies (depannage, herstelling, modernisering) met betrekking tot de gemeenschappelijke delen van de gebouwen in beheer. Daarnaast draagt het tijdig verkrijgen van de offertes en bestekken die op de Algemene Vergaderingen gepresenteerd zullen worden ook bij aan de klanttevredenheid.

De CHO heeft ook een rol van "**kwaliteitscontroleur**": waken over enerzijds de kwaliteit van de diensten verleend door de leveranciers en anderzijds over de kwaliteit van het dossierbeheer door ervoor te zorgen dat de gebouwbeheerders niet worden overstelpt met werk.

Uw taken :

Dagelijks :

- Verwerken van binnenkomende telefoonoproepen en e-mails alsook zorgen voor de opvolging van interventies en bestekken
- Beheer van inkomende tickets beheerd in het FrontApp-platform
- Centralisatie van leveranciersgegevens per type activiteit
- Opvolging van interventies bij mede-eigenaars - klanten (bevestiging van de interventie, communicatie, verdere opvolging en opvolging van facturen)
- Opvolging van deadlines en kwaliteit van interventies door de leveranciers
- Opvolging en opvraging van bestekken en offertes met betrekking tot werken, leveringen en andere diensten (schoonmaak, tuinwerken, technisch onderhoud, enz.) die gevraagd werden door algemene vergaderingen of ten gevolge van schadegevallen

Met de ploeg :

- U denkt mee na en doet voorstellen om de klantenservice te verbeteren
- U communiceert inzake de feedback van klanten en zorgt voor de verdere opvolging door de betrokken gebouwbeheerder erbij te betrekken
- U zoekt nieuwe leveranciers en evalueert de bestaande leveranciers
- U onderhandelt de raamcontracten of in ieder geval de verwachte SLA's
- U zit wekelijks rond tafel met elke gebouwbeheerder en geeft hen een status van de lopende acties op basis van een update van hun interventieaanvragen en bestekaanvragen.

Wij bieden U

- Voltijds contract

- Stimulerende werkomgeving
- Een job vol verantwoordelijkheid met een breed scala aan onderwerpen om te verkennen middels talrijke vragen en interventies die Uw pad zullen kruisen
- Het gebruik van innovatieve beheertools voor kwaliteitsvolle dienstverlening met groot comfort voor de gebruiker
- De mogelijkheid tot permanente vorming die zal bijdragen aan Uw verdere ontwikkeling in de materie
- Mogelijkheid tot telewerk
- Maaltijdcheques

Profiel

Must-to-have :

- U bent in de eerste plaats een goede communicator en tweetalig (N/F) (of het aanleren van een andere taal schrikt U niet af)
- U bent georganiseerd en werkt gestructureerd
- U heeft ervaring in een Contact Center, Commerciële of Aankoopdienst en/of in de vastgoedsector
- U bent nieuwsgierig alsook leergierig zijnde voordelen waardoor U snel vertrouwd raakt met nieuwe technologieën en processen
- De methoden van stressmanagement bij onvoorziene gebeurtenissen en snel op te lossen problemen hebben geen geheimen voor U
- U bent klantgericht en hebt een commerciële feeling, eigenschappen waarmee U een positief beeld van LOGIS-GEST kunt uitdragen

Nice-to-have :

- U bent een onuitputtelijke bron van ideeën en suggesties ter verbetering van onze dienstverlening
- Uw glimlach en dynamisme straalt af via de telefoon 😊