



**olifant**  
consultancy

[www.olifantconsultancy.nl](http://www.olifantconsultancy.nl)

[info@olifantconsultancy.nl](mailto:info@olifantconsultancy.nl)

## Vacature

- Ben jij op zoek naar een uitdagende baan in een KCC 3.0 werkomgeving?
- Zit leidinggeven en coachen in jouw bloed?
- Heb jij passie voor klantcontact?
- Wil je werken met en heb je kennis van hoogwaardige klantcontactcenter technologieën?
- Ben jij flexibel in werktijden en werkdagen?
- Ben jij op zoek naar afwisseling, uitdaging en loopbaanperspectief?
- Woon jij in de omgeving van Amsterdam?

### **Heb jij op deze vragen 'ja' geantwoord, lees dan vooral verder!**

Oprachtgever waarborgt sinds 1980 de (telefonische) bereikbaarheid voor honderden organisaties en instellingen en is expert in 24-uurs bereikbaarheidsdiensten. Om deze dienstverlening op hoog niveau te kunnen verrichten werken zij met betrokken en enthousiaste medewerkers en maken zij gebruik van innovatieve en geavanceerde technologieën. Voor de versterking en uitbreiding van hun hechte en kleurrijke team is de Oprachtgever van Olifant Consultancy op zoek naar enkele servicegerichte, proactieve en kwaliteitsgerichte peoplemanagers voor de functie van:

## **Teamleider m/v**

(36- 40 uur )

### **Functieomschrijving**

Excellente klantloyaliteit en hoge klanttevredenheid bereik je niet zomaar. Dat doen we met elkaar. Samen met jouw collega-teamleiders en( senior) Call-Experts ga jij deze uitdaging aan. Als teamleider vervul je daarin een voortrekkersrol. Vanuit jouw expertise en analytisch inzicht weet jij het beste uit onze (senior) Call-Experts te halen en breng jij onze dienstverlening op een hoger plan. Jij zorgt voor de dagelijkse operationele leiding op de belvloer door middel van coaching, begeleiding en aansturing van een eigen groep Call-Experts waardoor de dienstverlening en de kwaliteit van Oprachtgever gewaarborgd is en blijft. Hierbij ben je hard op de inhoud en zacht op de relatie. Om de 24/7 te waarborgen is een hoge mate van flexibiliteit, beschikbaarheid en hands-on mentaliteit vereist. Van een teamleider wordt verwacht dat hij/zij tussen 7.00 uur en 24.00 uur beschikbaar is en dat werken in de weekenden onderdeel van de functie zal zijn. De teamleider werkt onder leiding van de Customer Service Director.



# olifant

consultancy

[www.olifantconsultancy.nl](http://www.olifantconsultancy.nl)

[info@olifantconsultancy.nl](mailto:info@olifantconsultancy.nl)

## Taken en verantwoordelijkheden

- Dagelijkse operationele leiding door middel van coaching, begeleiding en aansturing van een eigen groep (15-20) Call-Experts;
- Bewaken van goede werksfeer en samenwerking;
- Servicegericht onderhouden van klantenrelaties;
- Stuur op basis van meetbare KPI's;
- Verzorgen, bewaken en analyseren van operationele rapportages en ondernemen van benodigde acties;
- Verantwoordelijk voor de kwaliteitsnormen op het gebied van klanttevredenheid;
- Verwerken van ziek- en herstelmeldingen en uitvoeren van daaruit voortvloeiende acties;
- Signaleren en analyseren van knelpunten waaruit proactief verbetervoorstellen worden geïnitieerd;
- Zorgen voor een snelle en adequate klachtafhandeling.

## Functie eisen

- Minimaal HBO werk- en denkniveau;
- Minimaal drie jaar ervaring als teamleider in een klantomgeving, bij voorkeur in een klantcontactcenter;
- Zeer klant- en kwaliteitsgericht;
- Peoplemanager;
- Uitstekende organisatorische vaardigheden;
- In bezit van uitstekende coachingsvaardigheden;
- Sterk analytisch vermogen;
- Goede spreek- en schrijfvaardigheid in de Nederlandse taal en spreekvaardigheid in de Engelse taal. Duits is een pre;
- Hands on mentaliteit en accuraat.

## Competenties

Resultaatgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, klantgerichtheid, betrouwbaarheid, overtuigingskracht, inspirerend leidinggeven, organisatiebewustzijn, collegiaal, communicatief vaardig, besluitvaardigheid, initiatief en snel schakelen.

## Arbeidsvoorwaarden

Opdrachtgever kent een pensioenregeling, reiskostenvergoeding, 25 verlofdagen, en specifieke training en opleiding. In eerste instantie zal er een jaarcontract worden geboden met reëel zicht op verlenging.

Nieuwsgierig?? Reageer dan mét je cv en met je motivatie!

Locatie: directe omgeving Amsterdam / Opdracht: Vast dienstverband

*Een intakegesprek wordt standaard ingepland alvorens het cv eventueel bij de klant wordt voorgesteld, bovendien zal er minimaal één referentie gevraagd worden.*

*Wil je meer informatie? Neem dan snel contact op met Marcel Christoffel via mail:  
[marcel@olifantconsultancy.nl](mailto:marcel@olifantconsultancy.nl) of bel: 06-50237960*