



SENIOR CREW MANAGER

Ben jij een ervaren leider met aantoonbare ervaring in het aansturen van teams? Ben je instaat om zowel commerciële als operationele targets te behalen? Dan is deze vacature voor jou.

BEDRIJFSPROFIEL

Yource, een internationale, snelgroeiende en energieke organisatie gespecialiseerd in klantcontact! Yource is in de Benelux de 2e grootste klantcontact organisatie. Wij zijn verantwoordelijk voor de klantenservices van bekende merken in Europa en al 10 jaar doen wij ook vanuit Suriname de dienstverlening aan onze klanten. Wij hebben een enthousiast team van 350 collega's in Suriname die wij gaan uitbreiden.

WAT JIJ GAAT DOEN

Samen met je team ben je verantwoordelijk voor de klantenservice voor gerenommeerde Nederlandse organisaties. Je management vaardigheden, goede communicatie, concrete feedback en doelgerichte attitude maken het mogelijk optimale klantenservice te leveren. Werken met KPI's helpt jou om goed te rapporteren en nieuwe doelstellingen na te streven met je team.

Als Senior Crew Manager ga jij doelstellingen en plannen van het project van de opdrachtgever (s) realiseren. Jij draagt bij hiermee bij aan het realiseren van een maximaal bedrijfsresultaat. Je kunt de wensen van de klant goed vertalen en verkopen binnen de interne organisatie en vice versa. Jij managed jouw operatie vanuit de kracht van de mens, waarbij medewerker tevredenheid en de 'Yource' cultuur de rode draad vormt in jouw wijze van aansturing.

Je geeft leiding aan Crew Guides en Customer Experience Officers. Samen met de Crew Guides ontwikkel jij jouw team naar het gewenste niveau. Je werkt volgens de operationele procedures en rapporteert de vooruitgang naar je Client director die zich lokaal of in een andere vestiging bevindt

FUNCTIE-EISEN

- Minimaal een hbo-diploma en werk- en denkniveau
- Minimaal 5 jaar leidinggevende ervaring
- Kennis van, en ervaring met diverse bedrijfstakken
- Kennis van inbound en outbound telemarketing
- Kennis van Microsoft Office (Outlook, Excel, PowerPoint en Word)
- In staat zijn om resultaatgericht te werken en teams in hun kracht te zetten
- Je bent 40 uur per week, (7 dagen in de week) beschikbaar tussen 03:30 uur en 17:30 uur, vanwege tijdsverschil met Nederland. We werken voor Nederlandse klanten en hanteren de reguliere Nederlandse werktijden ook in Suriname.

WAT WIJ JOU BIEDEN

- Een jaar contract met de intentie dit te verlengen
- Een aantrekkelijk salaris dat past bij je verantwoordelijkheden
- Volledig betaalde ziektekostenverzekering
- Interessante toeslagen
- Een open bedrijfscultuur met korte lijnen en de nadruk op eigen verantwoordelijkheid

Interesse? Stuur dan jouw sollicitatie met curriculum vitae naar recruitment-suriname@yource.cc. Voor vragen kun je bellen op +597 491412