



CREW GUIDE

Ben jij een ervaren coach en communicatie expert. Weet jij anderen te helpen hun gesprekskwaliteit optimaal te verbeteren. Ben je ervaren in diverse coaching tactieken solliciteer dan snel.

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.

FUNCTIE-INHOUD

Jij zorgt voor het monitoren van de kwaliteit van de gesprekken van de Customer Experience Officers (CXO's). Je coacht de CXO's op de inhoud en de gespreksvaardigheden met als doel het realiseren van de gestelde service level eisen van de Opdrachtgever (bij Yource noemen we dat Partner). Daarnaast maak je SMART afspraken met de CXO's over hun ontwikkeling en leg je deze vast in de daarvoor bedoelde kennismanagementsystemen. Op basis van jouw monitoring en coaching signaleer jij verbeterpunten en geef je advies aan de Crew Manager over eventueel in te zetten acties om de kwaliteit van de gesprekken van het team te verbeteren. Om voldoende inhoudelijke kennis op te doen en te borgen zal je ook deels als CXO ingezet worden. Rapporteren? Dat doe je rechtstreeks aan de Crew Manager.

FUNCTIE-EISEN

- Minimaal een afgeronde middelbare opleiding en HBO denkniveau.
- Jij hebt minimaal 1 jaar ervaring als coach.
- Jij bent een voorbeeld voor je collega's en bent daarom op norm met je KPI's en hebt een keurig roostergedrag.
- Initiatief: komt ongevraagd met voorstellen en ideeën die bijdragen aan de kwaliteit van de organisatie.
- Coachen: Geeft tips, aanwijzingen en deskundig advies met het doel de taakuitvoering van anderen te verbeteren.
- Plannen en organiseren: Stelt actieplannen en stappenplannen op.
- Klantgerichtheid: Luistert aandachtig en geeft de klant het gevoel dat deze gehoord wordt en hij belangrijk is.
- Kwaliteitsgericht: controleert regelmatig of het eigen werk aan kwaliteitsnormen voldoet.

WAT WIJ JOU BIEDEN

- Een jaar contract met de intentie dit te verlengen;
- Een aantrekkelijk salaris dat past bij je competenties en verantwoordelijkheden;
- Volledig betaalde ziektekostenverzekering;
- Toelage voor vervoer en vroege uren.

SOLLICITEREN?

Krijg je energie van de functie Crew Guide? Stuur dan je sollicitatiebrief en curriculum vitae naar recruitment-suriname@yource.cc. Wij nemen zo snel mogelijk contact met je op.