Trainer Customer Contact Center

Ontwikkel en geef trainingen aan jouw collega's vanuit jouw eigen ervaring in klantcontact. Als Trainer op de afdeling Customer Contact Center van ASN Bank in Utrecht maak jij het verschil voor jouw team en draag je bij aan de groei van je collega's.

Wat ga je doen

Als Trainer verzorg je opleidingen voor nieuwe medewerkers en coach je bestaande medewerkers in hun ontwikkeling. Je draagt bij aan een lerende organisatie door naast medewerkers te zitten, directe feedback te geven en hen te laten groeien in performance, gesprekstechnieken en klantgericht handelen.

Jouw verantwoordelijkheden

- Voorbereiden en geven van (klassikale of online) trainingen aan nieuwe medewerkers.
- Ontwikkelen, actualiseren en verbeteren van trainingsmateriaal.
- Faciliteren van interactieve workshops en kennisdelingssessies.
- Individueel coachen en begeleiden van medewerkers met als doel hun prestaties en motivatie te verhogen. Observeren, evalueren en rapporteren van de voortgang van medewerkers.
- Signaleren van opleidingsbehoeften (door gesprekken te luisteren en/of te monitoren) en adviseren van leads over ontwikkeltrajecten.

Hier kom je te werken

Welkom in een hecht en dynamisch team binnen Improvements van het Customer Contact Center! Als Trainer zet jij je volledig in om collega's met klantcontact te begeleiden, coachen en naar een hoger niveau te tillen.

Wat breng je mee

Je bent een enthousiaste, inspirerende professional die kennis graag overdraagt. Je communiceert helder, luistert goed en weet mensen te motiveren en te ontwikkelen. Je werkt klant- en resultaatgericht, plant en prioriteert sterk, en combineert empathie met duidelijkheid. Daarnaast beschik je over sterke coachingsvaardigheden.

Verder heb je:

- HBO werk- en denkniveau.
- WFT Basis, schade en hypotheken een pré.
- Minimaal 3 jaar relevante werkervaring met klantcontact en het overdragen van kennis op dit vlak.
- Kennis van coachingstechnieken en situationeel coachen.
- Bijzonderheid: Je bent flexibel inzetbaar en zichtbaar aanwezig op de werkvloer. Je bent de gehele werkweek op kantoor aanwezig, omdat wij geloven dat training en coaching het meest effectief zijn wanneer je naast elkaar zit. Wat we ook verwachten is landelijke dekking, vandaar bereidheid om op onze andere locaties aanwezig te zijn, te weten Den Haag, Utrecht en Groningen.

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 8, met een bruto maandsalaris tussen € 4.002,14 en € 5.336,18 (op basis van 36 uur per week). Verder bieden wij:

Een flexibel in te delen 36-urige werkweek, zoals thuiswerken
8% vakantiegeld en een 13e maand, op een moment dat het jou goed uitkomt
Op basis van een fulltime dienstverband: 208,8 uur verlofuren per jaar
Een goede collectieve pensioenregeling
€ 750,- per jaar om jezelf te blijven ontwikkelen (te sparen tot € 3.000,-)
Elke 5 jaar € 900,- om je thuiswerkplek weer helemaal op orde te maken
Een NS-Business Card en een kilometervergoeding voor als je op de fiets komt
Nieuwsgierig naar de rest? Lees hier meer over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

ASN Bank is een toegankelijke en vooruitstrevende bank met oog voor mens, maatschappij en de toekomst. We dragen bij aan financiële oplossingen voor onze klanten. Zo investeren we spaargeld met respect voor mens, dier en natuur in lijn met ons unieke duurzaamheidsbeleid. Daarnaast hebben we bijzondere aandacht voor financieel welzijn en betaalbaar wonen.

Word onze nieuwe collega

Wil jij je sterk maken voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij ASN Bank in Utrecht. Upload je motivatie en cv, dan nemen we snel contact met je op. De sollicitatieprocedure bestaat uit twee gesprekken en een assessment. Voor meer informatie kun je terecht bij Floortje Otten, corporate recruiter, via floortje.otten@asnbank.nl of 0610986428.

Wij werken op een prettige manier samen met een aantal preferred suppliers. Acquisitie wordt daarom niet op prijs gesteld.