

# Medewerker Customer Contact Center Sittard

Als Medewerker CCC bij ASN Bank in Sittard zorg je dat de klant de meest geschikte oplossing krijgt. Door jouw (digitale) klantcontact zorg je voor een optimale klantrelatie en klantbeleving, je achterhaalt de behoefte van (toekomstige) klanten en je ondersteunt, en informeert, hierin om zo klantwaarde te leveren. Je verbetert samen met je team continu de kwaliteit van de klantbenadering, waarbij 'digital first' voor jou het logische startpunt is.

## Wat ga je doen?

In deze functie ben je verantwoordelijk voor klantcontact met focus op hypotheekvragen. Je werkt op basis van klantsituaties samen met accountmanagers met adviseurscontact. Je werkt in een multi-skilled en zelforganiserend team. Samen met je team ben je verantwoordelijk voor de resultaten, stellen jullie prioriteiten, pakken actief nieuwe acties op en verbeteren de dienstverlening.

Jouw verantwoordelijkheden:

- Je beantwoordt klantvragen over hypotheeken via verschillende kanalen, waarbij 'digital first' het uitgangspunt is. Je helpt klanten zelf hun vraag of probleem op te lossen ('geholpen zelfdoen').
- Je weet via digitale kanalen een oprechte, persoonlijke verbinding met de klant te maken. Je communiceert via non-voice kanalen (chat) even menselijk en efficiënt als via de telefoon. Ook als je meerdere chat gesprekken tegelijk voert.
- Je denkt mee in het vergroten van de digitale vaardigheden van de klant. Je helpt klanten zelf hun vraag of probleem op te lossen ('geholpen zelfdoen').
- Je verwerkt en beheert de gegevens tijdens en na het klantcontact met zorg en volgens (privacy) richtlijnen, en volgt eventuele afspraken naar aanleiding van het klantcontact zorgvuldig op.
- Je neemt actief deel in het zelforganiserende team, waarbij je verantwoordelijk bent voor een afgebakend deel van de dienstverlening. Je bent je ervan bewust dat je samen verder komt als iedereen zijn/haar steentje bijdraagt, door daadkrachtig en met focus acties af te ronden.
- Je bent indirect verantwoordelijk voor adviseurstevredenheid.

## Hier kom je te werken

Het Customer Contact Center draagt zorg voor het beantwoorden van klantvragen en ondersteunen bij het vinden van een antwoord over producten & diensten en adequate klachtafhandeling. Het CCC draagt bij aan het versterken van de klanttevredenheid en verhogen loyaliteit van onze klanten en indirect van (onafhankelijk) adviseur.

Het CCC bestaat uit verschillende zelforganiserende teams. Eén support team en vijf serviceteams: één team met focus op hypotheeken (team A), drie multi-skill teams (team B, C en D) en één team Complaints & Improvements. De serviceteams A t/m D werken ieder vanuit een eigen locatie: Sittard, Den Haag, Groningen en Utrecht. Jij werkt vanuit Sittard (team A) en rapporteert aan de Service Lead.

## Wat breng jij mee?

- Mbo werk- en denkniveau met minimaal 4 jaar werkervaring.
- Je bent digitaal vaardig, kunt snel schakelen tussen verschillende systemen en bent de Nederlandse taal vaardig; Je hebt productkennis, ervaring met hypotheeken of bent bereid dit te leren.  
Je hebt WFT Basis of bent bereid deze te halen. WFT Hypotheken en Vermogen is een pre.
- Je bent klantgericht en werkt graag met duidelijke, meetbare doelen, en je staat open voor feedback.
- Je werkt maximaal 8 uur per dag vanuit intensiteit, vitaliteit en productiviteit werk en de openingstijden.
- Je bent minimaal 1 keer per week fysiek op de standplaats van het betreffende team aanwezig.

## Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 7 met een salarisrange tussen de € 2.933,55 en € 4.513,16 bruto per maand op basis van 36 uur per week. Daarnaast kun je rekenen op:

- 36-urige werkweek;
- Vakantiegeld en een 13e maand, zelf te kiezen wanneer je dit ontvangt
- 208,8 verlofuren o.b.v. fulltime dienstverband ongeacht je leeftijd
- Goede collectieve pensioenregeling

- Persoonlijk ontwikkelbudget van € 750,- per jaar, op te sparen tot € 3000,-
- Elke 5 jaar € 900,- voor de inrichting van jouw thuiswerkplek
- NS-Business Card én een vergoeding per km als je naar werk fietst.

## **Over ons**

De Volksbank met haar bankmerken SNS, ASN Bank, BLG Wonen en RegioBank gaan verder onder één naam: ASN Bank. Zo spelen we sneller in op veranderingen en bouwen we aan een wendbare en toekomstgerichte bank. Een bank die toegankelijk is en zich inzet voor onze klanten én de samenleving.

## **Word jij onze nieuwe collega?**

We nodigen je van harte uit om te solliciteren. En alvast één gouden tip: wees jezelf. Wij omarmen de diversiteit van al onze collega's en zijn oprecht benieuwd naar jou. Voor vragen over de sollicitatieprocedure kun je contact opnemen met Floor Otten, recruiter, via 06 – 10 98 64 28.

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

#LI-FO1