Business Developer Procesmanagement - CCC

Als Business Developer Procesmanagement bij ASN Bank in Utrecht geef jij de klant een stem en zet jij anderen in beweging om problemen structureel op te lossen.

Wat ga je doen?

Het Customer Contact Center (CCC) van ASN Bank heeft de ambitie om het beste klantcontactcentrum van Nederland te worden, met een scherp oog voor mens en maatschappij. Uit duizenden dagelijkse contacten zijn waardevolle signalen beschikbaar, jij analyseert ze en stelt prioriteiten. Veel knelpunten hebben hun oorsprong buiten het CCC, bij andere afdelingen in de keten. Je werkt met beschikbare klantdata en -signalen, analyseert patronen en prioriteert verbetertrajecten op impact. Vervolgens zet jij anderen in beweging, Jij analyseert signalen, pakt knelpunten bij de wortel aan en zorgt dat verbeteringen echt landen, van analyse tot borging. Jouw kracht zit in het beïnvloeden, overtuigen en activeren van collega's en stakeholders over de hele keten, van begin tot eind. Je verbetert en borgt klantreizen en processen volgens Lean-principes, volgens ons procesmanagementbeleid. Je signaleert vertragingen vroegtijdig, escaleert waar nodig en borgt dat oplossingen daadwerkelijk geïmplementeerd worden. Je schakelt actief de juiste afdelingen in, ook wanneer de oorzaak van een probleem elders in de keten ligt. Je jaagt oorzaakanalyses na, houdt betrokkenen scherp en zorgt dat afgesproken acties worden opgevolgd. Je adviseert op tactisch en strategisch niveau, bouwt een sterk netwerk op én onderhoudt het, en weet met overtuigingskracht draagvlak te creëren, ook als belangen uiteenlopen.

Jouw verantwoordelijkheden zijn:

- Voer scherpe root cause analyses uit op basis van klantfeedback, klachten en procesdata
- Prioriteer verbetertrajecten op impact voor klanttevredenheid én medewerkerswelzijn
- Zet de juiste afdelingen in beweging en jaag oorzaakanalyses na in de keten
- Bewaajk voortgang van begin tot eind en escaleer waar nodig
- Rapporteer via dashboards aan het Management Team en relevante stakeholders

Hier kom je te werken:

Je werkt in het nieuw opgerichte Team Improvements, gericht op structurele verbetering binnen het CCC. Ketenverantwoordelijkheid is daarbij leidend, jij bewaakt het gehele traject en zorgt dat verbeteringen daadwerkelijk landen. De cultuur kenmerkt zich door eigenaarschap, openheid en continu leren. Samen met een collega Business Developer en een Expertise Lead bouw jij aan een merkbaar betere bank.

Dit breng je mee:

Jij combineert een sterk analytisch vermogen met uitstekende beïnvloedingsvaardigheden en laat je niet uit het veld slaan als belangen uiteenlopen. Met root cause denken, vasthoudendheid en overtuigingskracht weet jij anderen in beweging te krijgen, ook zonder formele autoriteit.

Verder heb je:

- HBO met minimaal 6 jaar relevante werkervaring, of WO met minimaal 4 jaar
- Aantoonbare kennis van klantreizen (CX) en verandermanagement
- Ervaring in een klantcontact- of financiële omgeving is een pré

Wat krijg je van ons

Deze functie valt in schaal 10, met een bruto maandsalaris tussen € 5.179,72 en € 6.906,97 (op basis van 36 uur per week). En dit krijg je ook van ons:

- Een flexibel in te delen 36-urige werkweek; hybride werken, minimaal 2 dagen kantoor
- 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 hieralles over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

ASN Bank is een toegankelijke en vooruitstrevende bank met oog voor mens, maatschappij en de toekomst. We dragen op duurzame wijze bij aan financiële oplossingen voor onze klanten én aan maatschappelijke vraagstukken in Nederland. Daarbij hebben we bijzondere aandacht voor duurzaamheid, financieel welzijn en goed wonen. Als bank combineren we het gemak van veilig mobiel bankieren met de kracht van persoonlijk advies. Dankzij ons landelijk dekkend netwerk van kantoren zijn we ook fysiek dichtbij op de momenten die ertoe doen.

Word onze collega

Maak jij je sterk voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij ASN Bank. 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.
#LI-Hybrid #LI-FO1