

Senior Trainer Customer Contact Center

Inspireer anderen en maak impact als ervaren trainer bij het Customer Contact Center van ASN Bank.

Wat ga je doen

Binnen het Customer Contact Center zijn wij op zoek naar een ervaren trainer met ruime kennis van en ervaring met klantcontact. : Naast trainen en coachen (ook van de trainers), is de Senior Trainer eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en doorontwikkeling van alle trainingen, coachingstrajecten en leerinterventies. Je beweegt je op tactisch en operationeel niveau en bent een stevige gesprekspartner voor het management. Daarbij heb je scherp oog voor ontwikkelingen binnen én buiten de organisatie en vertaal je deze proactief naar impactvolle leer- en ontwikkelinitiatieven.

Jouw verantwoordelijkheden

- Zelfstandig trainingen ontwikkelen en verzorgen, medewerkers coachen en verbeteradviezen vertalen naar opleidingsmateriaal
- Zorgen dat alle trainers volgens dezelfde lijn en methode coachen
- Performance analyse: trends analyseren en bijsturen op basis van kwaliteit, AHT en productiviteit
- Verantwoordelijk voor de kwaliteit van het opleidingsmateriaal en de trainingen
- Laatste ontwikkelingen op het gebied van leren & ontwikkelen, nieuwe didactische werkvormen en innovatieve trainingsmethoden volgen en toepassen

Hier kom je te werken

Welkom in een hecht en dynamisch team binnen Quality & WFM van het Customer Contact Center! Als Senior 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 hebt ervaring als trainer of opleider en beschikt over uitstekende didactische en communicatieve vaardigheden, zodat jij de collega's binnen het Customer Contact Center kunt opleiden. Je hebt impact en overtuigingskracht, waardoor je een volwaardig sparringpartner bent voor klantcontactmedewerkers tijdens de trainingen.

Verder beschik je over:

- HBO of WO werk- en denkniveau.
- WFT Basis, schade en hypotheek is een pré.
- Minimaal 3 jaar ervaring met het ontwikkelen en geven van trainingen, bij voorkeur opgedaan binnen een klantcontactomgeving.
- 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 de vereistebereidheid 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 9, met een bruto maandsalaris tussen € 4.552,48 en € 6.069,97 (op basis van 36 uur per week). Verder bieden wij:

- Een flexibel in te delen 36-urige werkweek
- 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 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 op 06-10986428.

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

#LI-Hybrid #LI-FO1