

Medewerker Support Opleiding en Kennisbeheer

Organisatieonderdeel:
COO

Afdeling:
Mdw KRH ASN Bank Serviceteam
Klantenservice 1

Functieschaal:
8

Locatie:
Utrecht

Recruiter:
Floortje Otten

Als Medewerker Support Opleiding & Kennisbeheer bij het Customer Contact Center bij de Volksbank zorg je voor de continue ontwikkeling van medewerkers en het kennisniveau van de medewerkers binnen het CCC. Jouw bijdrage aan het CCC is onmisbaar voor de te behalen resultaten en kwaliteit van het CCC waarbij 'digital first' het uitgangspunt is. Wat ga je doen?

In deze functie ben je verantwoordelijk voor het ontwikkelen van het kennisniveau van de medewerkers binnen het CCC. Samen met je collega Support medewerkers zet je vernieuwende middelen in om de kennis te borgen en te verbeteren.

Jouw verantwoordelijkheden:

- Je ontwikkelt het kennisniveau van de medewerkers binnen het CCC en zorgt voor continue ontwikkeling daarvan. Hiervoor zoek je de meest efficiënte methodes om te verzorgen, zoals kennisbanken, e-learning en/of trainingssessies.
- Je werkt nauw samen en schakelt met P&O en andere stakeholders voor borging van organisatiebrede opleidingen.
- Je bent medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van de serviceteam A t/m D.
- Je levert input voor de roadmap mbt innovatie en digitalisering, en begeleidt de verdere implementatie in het CCC.
- Je werkt continu aan datagedreven verbetering. Je gebruikt de informatie die je hebt om je eigen werk, maar ook het team en de organisatie als geheel te verbeteren. Je levert consequent rapportage aan, en voorziet deze ook waar nodig van context, zodat ook andere stakeholders de juiste prioriteiten kunnen stellen.

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. Het supportteam ondersteunt het CCC in het behalen van de gestelde doelen. In het team werken verschillende specialistische rollen samen (WFM, AQM, Verbeteren & Vernieuwen en Kennismanagement & Opleiding). Jij werkt vanuit de verschillende locaties en rapporteert aan de Service Lead.

Wat breng jij mee?

- Mbo of Hbo werk- en denkniveau met minimaal 4 jaar werkervaring.
- Je kent de omgeving van een digitale klantenservice en bent bekend met de producten en diensten. Je hebt affiniteit met automatisering en innovatie, staat open voor nieuwe en efficiënte technologieën. Je bent digitaal vaardig, kunt snel schakelen tussen verschillende systemen en bent de Nederlandse taal vaardig.
- Je beschikt over coachingsvaardigheden en didactische vaardigheden. Je bent in staat om complexe materie eenvoudig te verwoorden en over te brengen.
- Je hebt WFT Basis of bent bereid deze te halen.
- Je bent klant- en resultaatgericht. Je bewaakt je eigen doelen, en de doelen van het team.

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 8 met een salarisrange tussen de € 3.342,01 en € 5.141,57 bruto per maand op basis van 36 uur per week.

Daarnaast kun je rekenen op:

- Een 36-urige werkweek flexibel in te delen, zoals 4x9 en thuiswerken;
- Een individueel keuzebudget (IKB), waarmee je zelf kiest wanneer je jouw vakantiegeld en dertiende maand ontvangt;
- Bij een fulltime dienstverband heb je recht op 208,8 verlofuren ongeacht je leeftijd;
- Een goede collectieve pensioenregeling, met een inleg van de Volksbank van 22,5% van de salarissen;
- Goede werk-privé balans en we zijn flexibel in thuiswerken;
- Persoonlijk Ontwikkelbudget van € 750,- euro per jaar. Dit bedrag kun je opsparen tot € 3000,- euro;

- Een thuiswerkvergoeding van 40 euro netto per maand en iedere 5 jaar een budget van 900 euro om jouw thuiswerkplek in te richten;
- Een NS-Business Card én een vergoeding per km als je naar werk fietst;
- Een vitaliteitsprogramma met workshops en coaching voor jouw mentale en fysieke gezondheid.

Over ons

We werken aan een nieuwe toekomst voor de Volksbank, het moederbedrijf van de vier bankmerken: SNS, ASN Bank, RegioBank en BLG Wonen. We brengen onze merken samen onder één sterk en vertrouwd merk ASN Bank, waarmee we onze organisatie commercieel en operationeel versterken. We bouwen aan een toekomstbestendige, sterke bank met oog voor mens en maatschappij.

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 Floortje Otten, recruiter, via 06 – 10 98 64 28. Voor inhoudelijke vragen kun je terecht bij: wouter.vanderveen@asnbank.nl

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

#hybride #LI-FO1