

Operator Call Center (M/V/X)

Jouw missie in de job

Je bent het eerste aanspreekpunt van de klant bij vragen, klachten en schadegevallen. Hiernaast doen Sales en marketing een beroep op jou om producten en diensten te promoten. Bijgevolg speel je een belangrijke rol in de klantenbinding en in het handhaven van de reputatie van de verzekeringsonderneming.

Jouw opdrachten

Als operator call center sta je permanent in contact met klanten, je biedt hen telefonische ondersteuning (inbound contacten), of je ondersteunt het sales departement (outbound contacten).

- Je beantwoordt vragen en maakt klanten algemeen wegwijs in standaard verzekeringsproducten- en diensten. Complexe vragen kan je doorsturen naar beheerders of verzekeringsexperts.
- Je vangt ook klachten op in eerste lijn. Je luistert naar de klant, zoekt naar een oplossing of verwijst hem/haar door naar de betrokken dienst.
- Je bent een communicatiedraaischijf tussen de klanten en de verzekeringsdiensten, je verstrekt basis productinformatie, je vangt schadegevallen op en zorgt ervoor dat diverse zaken op de meest efficiënte manier worden behandeld.
- Ter ondersteuning van sales of marketing contacteer je prospecten op basis van een duidelijke telefoonlijst en scenario. Je promoot verzekeringsproducten en diensten en je bent op deze manier een waardevolle kracht om commerciële acties op te starten of te ondersteunen.
- Ook polisbeheerders kunnen beroep doen op jouw diensten voor het contacteren van klanten om de nodige informatie te verzamelen voor de opening of het beheer van hun dossiers.

Jouw competenties

- Je bent service minded, sterk in telefonische dienstverlening en in multitasken: gelijktijdig informatie verstrekken, data verwerken en snel navigeren tussen verschillende beeldschermen.
- Je luistert met een sterk inlevingsvermogen, je vraagt vrij snel door om tot de kern van de vraag of het verzoek te komen zodat de oproep vlot afgehandeld wordt of de klant correct doorverwezen wordt.
- Je begeleidt en adviseert klanten in het begrijpen van producten, dienstverlening, voorwaarden en risico's.
- Je telefoneert klantgericht, zelfzeker en gestructureerd met een commerciële feeling.

- Je raadpleegt en verwerkt data op snelle en accurate wijze in de ICT-beheersystemen.
- In commerciële gesprekken toon je overtuigingskracht en onderhandelings talent om tot een win-win situatie te komen.
- Je weet om te gaan met een divers spectrum aan klachten van zeer assertieve klanten of van onredelijke verzoeken. Je beluistert de klacht, neemt deze ter harte, erkent de emoties van de klant en vangt deze op.
- Dankzij je diplomatisch optreden voorkom je confrontaties of conflicten.
- Je houdt je eigen emoties en stress in balans.
- Je werkt zelfstandig en bent tegelijk een teamplayer. Je staat open voor feedback en helpt spontaan je collega's door je kennis ter beschikking te stellen.
- Je beheerst de beide landstalen zeer goed. Een basiskennis Engels is een pluspunt.

Jouw doorgroeikansen

Als operator call center kan je doorgroeien, hoger klimmen of zijwaarts groeien.

- Specialiseer je verder in het opvangen van complexere oproepen of het uitvoeren van wervende commerciële calls.
- Verdiep je technische expertise of stroom door naar de functies polis- of schadebeheerder.
- Kies voor een andere commerciële functie.
- Als je sterk bent in het coachen van collega's, kan je ook teamleader worden.

Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- Je besteedt aandacht aan een warm, klantvriendelijk onthaal en een gepersonaliseerde service.
- Je bent service minded en je reageert snel, correct en ad rem op vragen en verzoeken.
- Je hebt een sterke e-awareness, je bent snel weg met nieuwe ICT-applicaties en met plezier navigeer je doorheen verschillende beeldschermen, scenario's en informatiestructuren.
- Dankzij de digitalisering neemt de klant zelf ook een aantal taken ter harte zoals het zich online registreren, invoeren en aanpassen van gegevens, online aangeven van schade, opvragen van informatie of documentatie... Je helpt hen dan ook in het versterken van hun zelfredzaamheid op digitaal vlak in het beheer van hun persoonlijke dossier.
- De klant zelf is steeds beter geïnformeerd, mondiger en veeleisender. In jouw functie is het bijgevolg belangrijk dat je klantgericht denkt en handelt met een sterk inlevingsvermogen en uiteraard ook een commerciële feeling. Je capteert adequaat de verzoeken, speelt hierop snel in, 'to-the-point' en in klare taal. Je kunt hiebij terugvallen op digitale support tools en databanken met informatie over verzekerden, verzekeringsproducten en diensten.

- Het contact met de klant gebeurt nu via meerdere kanalen en evolueert ook sterk naar digitale en mobiele communicatie (via apps, chatbots, en dergelijke). Daarom is het noodzakelijk dat je je digitale skills blijft ontwikkelen en je je communicatiestijl aanpast aan verschillende communicatiekanalen (aan de telefoon, via e-mail of online).
- Terwijl je in contact bent met de klant, probeer je ook bijkomende data te capteren of bestaande data te verrijken zodat het klantenprofiel en de behoeften kunnen verfijnd worden.
- Weerbaarheid is een troef om om te gaan met pieken in het aantal oproepen, de diversiteit in oproepen en in het contact met veeleisende en assertieve klanten.
- Meertaligheid (Fr, NI, Eng) en een commerciële feeling zijn vereisten voor de toekomst.
- Je blijft bij met de regelgevingen en handelt met 'risk en compliance awareness'.
- Je werkt vlot met SLA's, KPI's en reportingtools.

Persoonlijke doeltreffendheid en veranderingszin zijn een must voor de toekomst. Dat betekent dat je:

- graag zelfstandig werkt en tegelijk een teamspeler bent, ook in een digitale, online werkomgeving;
- open staat voor feedback en je aandacht hebt voor je persoonlijke groei en inzetbaarheid;
- open staat voor nieuwe zaken, leergierig bent en digitale ontwikkelingen omarmt;
- veerkrachtig en persoonlijk in balans blijft in een verzekeringswereld in volle transitie;
- de creativiteit waardeert van een multiculturele en intergenerationele werksetting.

Learn and Evolve - met Fopas

Is de verzekeringswereld jouw ding? Lees en leer er dan meer over op onze websites.

Volg de trends op via [Observe](#) en consulteer het leerprogramma van [Fopas](#). Zo blijf je continu op de hoogte van de sector.