

Beheerder Netwerk Dienstverleners (M/V/X) bij een bijstandsverzekeraar

Jouw missie in de job

Moeten klanten een beroep doen op hun bijstandsverzekering? Dan garanderen verzekeringsondernemingen hen snelle én kwaliteitsvolle hulp van hun dienstverleners. Daarom bekleed je een sleutelpositie als beheerder van dat dienstverlenersnet. Je selecteert betrouwbare professionals voor de uitbouw van een netwerk dat de verzekeringsonderneming alle eer aandoet.

Jouw opdrachten

- Krijg je telefoon van een klant die vraagt om bijstand? Dan neem je eerst de tijd om te luisteren. Je analyseert de behoeften, peilt naar relevante informatie en registreert die voor een accurate bijstandsverlening en opvolging. Ten slotte bied je de juiste klantenservice aan.
- Je kiest de dienstverleners die geknipt zijn voor de bijstandsbehoeften van de klant. Daarna bewaak je de kwaliteit en kosten van de geleverde diensten.
- Je houdt het beheersysteem up-to-date en levert de nodige input voor de opening, aanpassing of afsluiting van dossiers.
- Je treedt op als tussenpersoon tussen de verzekeringsonderneming en dienstverleners. Zo stem je wederzijdse verwachtingen op elkaar af en verzekert je een optimale kwaliteit en klantenservice.

Jouw competenties

- Je bent vertrouwd met de verzekeringsactiviteiten van bijstandsverzekeraars en kent de services die ze aanbieden.
- Je verwerkt snel informatie en bent communicatief sterk. Daardoor kan je gericht doorvragen en schat je vlot in wat de klant nodig heeft.
- Je werkt accuraat en kwaliteitsvol en brengt regelmatig verslag uit bij jouw leidinggevend.
- Bij vragen of klachten zoek je creatieve oplossingen en geef je alle partijen gepast advies.
- Je kan vlot overweg met gangbare ICT-toepassingen en specifieke applicaties voor je werkdomein.
- Je functioneert perfect zelfstandig en werkt ook graag in team. Je ziet feedback als een kans om te leren en deelt graag je kennis met collega's.
- Je spreekt en schrijft vlot Nederlands en Frans. Basiskennis van het Engels is zeker een pluspunt.

Jouw doorgroeikansen

Als beheerder netwerk kies je voor specialisatie, verdieping of verbreding.

- Verdiep je in gespecialiseerde vragen of complexere bijstandsverlening.
- Stroom door naar een verzekeringstechnische of commerciële functie.
- Ben je sterk in het coachen van jouw collega's? Dan is de functie van teamleader iets voor jou.

Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- Je besteedt aandacht aan een klantvriendelijke opvang en een gepersonaliseerde service. Je capteert adequaat de situaties en verzoeken van klanten en speelt hierop snel in.
- Je antwoordt snel en helder op vragen, daarbij geef je ook betrouwbare informatie.
- Je hebt een sterke e-awareness en je profileert je als early adopter van nieuwe applicaties, digitale support tools, databanken en informatieplatformen.
- Je denkt en handelt klantgericht en oplossingsgericht, met een sterk inlevingsvermogen, zonder risico's en zakelijke belangen uit het oog te verliezen.
- Je verheldert moeiteloos bijstandsprocedures, risico's en schadebehandelingen voor klanten.
- Contacten met klanten en samenwerkingspartners evolueren sterk naar digitale en mobiele communicatie (via apps, chatbots e.d.). Daarom is het belangrijk dat je je digitale skills en communicatievaardigheden blijft ontwikkelen zodat je je communicatiestijl kan aanpassen aan het medium dat je gebruikt, zowel aan de telefoon, via e-mails of online, ook in het Engels.
- Tegelijk dankzij de digitalisering neemt de verzekerde zelf een aantal taken ter harte zoals het online 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.

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