

## Vergelijkend wervingsexamen keurbediende (teamcoach contactcenter)

### Voorwaarden en inlichtingen

#### 1. Deelnemingsvereisten

- Je hebt een bachelor diploma;
- Je bent van goed zedelijk gedrag.

Je bezorgt ons een kopie van het hoogst behaalde diploma en je curriculum vitae.

Het wervingsexamen is toegankelijk voor de medewerkers van Pidpa als zij:

- voldoen aan de wervingsvereisten of
- in statutair dienstverband zijn of in dienst zijn met een contract onbepaalde duur met 1 jaar anciënniteit in de niveaus 3, 2 en/of 2+

Aan deze vereisten dient voldaan te zijn uiterlijk op de laatste dag van de inschrijvingsperiode.

#### 2. Examenprogramma

##### Preselectieproef

Bij meer dan 10 kandidaten, kan een preselectieproef plaatsvinden (cognitieve en persoonlijkheidstesten). De 10 best gerangschikte kandidaten, die op beide onderdelen 50/100 halen, nodigen we uit voor de job- en persoonsgerichte proeven.

**Job- en persoonsgerichte proeven** Te behalen resultaat: minimaal 60/100

We toetsen je kennis en vaardigheden aan de hand van een mondelinge proef. Ook je persoonlijkheid en motivatie worden getoetst aan het profiel.

#### 3. Samenstelling van de examencommissie

- De directeur klantenrelaties of zijn vervanger;
- Het diensthoofd HR of zijn vervanger;
- Kaderleden Pidpa en/of externe deskundigen.

#### 4. Wervingsreserve

De geslaagde kandidaten staan in volgorde van hun resultaten op een wervingsreserve die drie jaar geldig blijft (na goedkeuring examenresultaten). Weigert een kandidaat een functie met een contract van onbepaalde duur, wordt hij/zij onderaan de wervingsreserve geplaatst.

#### 5. Bepalingen betreffende de betrekking

Je wordt aangeworven met een contract van onbepaalde duur als keurbediende in de bijhorende loonschaal.

Je werkt in ons kantoor te Antwerpen. Je kan geheel of gedeeltelijk met een andere (gelijkwaardige) functie worden belast. Ook de plaats van tewerkstelling kan wijzigen.

Pidpa ijvert voor een verdraagzame werkomgeving. Daarom geldt een neutrale dresscode, waardoor men tijdens de uitvoering van de taken geen opvallende zichtbare politieke, filosofische of religieuze tekens draagt.

Op formeel vlak moeten kandidaten:

- Geslaagd zijn in het examen. Wie ten onrechte tot het examen is toegelaten, kan hieruit geen recht putten.
- De vereiste documenten bezorgen.
- In het bezit zijn van een rijbewijs B, bereid en geschikt zijn om met een personenwagen te rijden.

## Profiel Teamcoach contactcenter

### (barema keurbediende)

#### Wat houdt de job in?

Als inhouse contactcenter helpen we dagelijks een 1500 klanten met al hun vragen over drink-, hemel- en afvalwater. We streven ernaar om elke klant in één keer verder te helpen op een professionele, klantvriendelijke, kwalitatief hoogstaande manier.

Als teamcoach ben je verantwoordelijk voor het motiveren, ontwikkelen en ondersteunen van een team van 10 à 15 medewerkers. Je begeleidt hen intensief bij hun individuele ontplooiing, als ook in hun ontwikkeling als team. Je maakt hierbij gebruik van kwaliteitsmonitoring. Het coachen van medewerkers zal het belangrijkste deel van je tijd innemen. Je gaat actief op zoek naar verbetermogelijkheden voor medewerkers en voor de werking van het contactcenter. Je bouwt onze dienst mee uit en begeleidt medewerkers bij veranderingen.

Je herkent jezelf in de waarden van het bedrijf -verantwoordelijkheid, engagement, respect en integriteit- en draagt deze uit naar je medewerkers en de andere teams.

Je werkt hierbij nauw samen met de andere teamcoaches, met de contactcenter verantwoordelijke en met de andere diensten.

#### Taken

- Je coacht je team van 10 à 15 medewerkers naar de gewenste standaard:
  - m.b.t soft skills, zoals empathische vaardigheden en professionaliteit,
  - m.b.t. hard skills, zoals een correct, volledig en proactief antwoord en juiste verwerking,
  - m.b.t. KPI's zoals servicelevel en afhandeltijd,
  - m.b.t. attitude naar de bedrijfswaarden.

Je houdt hierbij rekening met de competenties, motivatie en persoonlijkheid van de betrokken medewerker. Je differentieert je aanpak per medewerker. Je kan hierbij terugvallen op beproefde methodologieën.

- Je volgt en beluistert (of leest) de interacties van de medewerkers om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te bevorderen. Je houdt feedbackgesprekken, motiveert de medewerker naar veranderingen en volgt de evolutie nauw op in een directe lijn met de medewerker.
- Je coacht je team, en bij uitbreiding het hele contactcenter, naar een hecht en gemotiveerd team. Je hebt inzicht in teaminteracties en kan hierop inspelen.
- Je instrueert en ondersteunt je medewerkers in hun taakuitvoering. Je bent het eerste aanspreekpunt voor dagelijkse vragen. Je ondersteunt de medewerkers zowel met jouw doorgedreven kennis van procedures en afspraken, als met je kennis van het klantenbeheersysteem. Uiteraard wordt dit je bij de start grondig aangeleerd. Af en toe spring je ook in en bel of mail je zelf mee. Dit helpt je je kennis te onderhouden en voeling te houden met wat er leeft bij de klanten.
- Je gaat actief op zoek naar vraagstukken en verbeterideeën voor het contactcenter, zowel wat medewerkers, als wat processen, methodes, visie of technologie betreft. Je volgt de evoluties binnen de contactcenter- en watersector mee op, zodat we hier proactief op kunnen inspelen. Je neemt deel aan de ontwikkeling en implementatie van vernieuwingen en begeleidt onze medewerkers in het veranderingsproces.
- Je beheert samen met de andere teamcoaches de operationele werking van het contactcenter zoals wachtrijen en werkvoorraad, planning, permanentie en verlofregeling. Je ondersteunt je medewerkers ook bij praktische en personeelsvragen.
- Je draagt bij aan een positieve werksfeer en werkrelatie met collega's.
- Je werkt nauw samen met de andere teamcoaches. Je rapporteert aan de contactcenter verantwoordelijke.

### **Wat verwachten we?**

- Je hebt een bachelor diploma;

Het wervingsexamen is toegankelijk voor de medewerkers van Pidpa als zij:

- voldoen aan de wervingsvereisten of
- in statutair dienstverband zijn of in dienst zijn met een contract onbepaalde duur met 1 jaar anciënniteit in de niveaus 3, 2 en/of 2+

### **Competenties:**

- Mensen laten groeien in vaardigheden en kennis geeft jou een grote voldoening. Je houdt van en krijgt energie van de interactie tussen mensen. Je hebt een goede mensenkennis en kan die aanwenden ten gunste van anderen en van het team. Je geeft medewerkers vertrouwen en je verdient het vertrouwen van je team.
- Je hebt ervaring als teamcoach, bij voorkeur in een contactcenter. Kennis van coachingtechnieken is een plus.
- Je weet je team te inspireren en te motiveren om zowel de gezamenlijke als de individuele doelstellingen te behalen. Je bewaart de balans tussen het sociale aspect en het streven naar resultaten.
- Je kan helder en transparant communiceren. Je kan zowel positieve als negatieve feedback op een respectvolle, assertieve wijze brengen.
- Je voelt je thuis in een (service)contactcenter. Je stelt de klant voorop en geniet ervan als je een klant professioneel en kwaliteitsvol kan helpen.
- Je voelt je op je gemak in een dynamische omgeving van kwaliteitsmonitoring en KPI's. Je hebt hands-on ervaring met het uitvoeren van kwaliteitsmonitoring en opvolgen en analyseren van KPI's.
- In het behandelen van onze klant heb je een voorbeeldfunctie. Je kent de gewenste standaard voor medewerkers en kan deze ook zelf in praktijk brengen. Je wil steeds bijleren om je medewerkers nog beter te kunnen begeleiden. Een aanvullende training of opleiding in gesprekstechnieken en –vaardigheden en/of ervaring in een contactcenter is een plus.
- Je initieert samenwerking en overleg met de collega-teamcoaches. Je werkt actief aan het verbeteren van het gezamenlijk resultaat.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk.
- People manager
- Bereid verantwoordelijkheid op te nemen
- Teamplayer
- Betrokken
- Klantgericht
- Open voor verandering, flexibel en toekomstgericht
- Resultaatgericht
- Goede organisatorische vaardigheden