

Leader du crédit à la consommation en Belgique et au Luxembourg, AlphaCredit fait partie du groupe BNP Paribas. De nos bureaux basés en face de la Gare Centrale de Bruxelles, nous proposons un éventail complet de solutions de crédit, par le biais de nos partenaires professionnels ou directement aux particuliers. AlphaCredit continue à se développer. C'est pourquoi nous sommes constamment à la recherche de nouveaux collègues dynamiques et désireux de grandir avec nous.

Pour notre **Sales Front Office** nous sommes à la recherche d'un/une

Team Leader Commercial Support Service

Votre fonction:

En tant que Team Leader, vous êtes responsable du coaching, de l'organisation, de la planification et du suivi administratif et commercial de notre département Commercial Support Service.

Ce service reçoit des appels téléphoniques (inbound), encode des demandes de crédit dans notre système (qui nous parviennent par fax, email ou téléphone), assure le suivi des pièces justificatives et des demandes de crédit (outbound calls) et ce jusqu'au paiement du dossier (exécuté par un autre service). Le Commercial Support Service donne également des conseils aux intermédiaires de crédit, partenaires et clients finaux en tenant compte des relations commerciales, des normes de crédit et de la loi concernant les crédits à la consommation.

En tant que Team Leader vous aurez des objectifs importants, comme e.a.:

- Vous fixez les priorités pour votre équipe, adoptez une communication claire à ce sujet et en assurez le suivi.
- Vous fixer les objectifs individuels des membres de votre service, ainsi que les objectifs du bonus de groupe.
- Vous donnez régulièrement des évaluations intermédiaires afin d'assurer un feedback continu aux membres de votre équipe et de leur donner l'opportunité de s'améliorer dans leur fonction actuelle.
- Vous êtes une personne de contact pour les dossiers délicats, ceci en interne mais également en externe.
- Vous organiser minimum 2 réunions d'équipe par mois.
- Vous avez la vocation de travailler en équipe et d'inspirer, de stimuler et de soutenir vos collaborateurs afin d'atteindre les objectifs fixés. Vous communiquez très régulièrement à ce sujet.
- Vous assistez vos collaborateurs dans le développement de leur carrière et accordez une attention prioritaire à leur connaissance des produits, aux procédures de travail ainsi qu'aux décisions à propos des demandes de crédits.
- Vous faites le maximum pour offrir des solutions à vos partenaires, intermédiaire de crédit et clients finaux pour optimiser la satisfaction de nos clients (B2B et B2C) et des résultats.
- Vous rapportez directement au Manager Decision & Support Services en ce qui concerne l'évolution et le fonctionnement de votre service, et en particulier sur l'efficacité du traitement et du suivi des dossiers et ce jusqu'au paiement du dossier.
- Vous collaborez étroitement avec les autres services du département Sales Front Office et contribuez à améliorer les procédures et les méthodes de travail au sein de celui-ci. Vous collaborez également avec d'autres départements de l'AlphaCredit Group, comme entre autres Sales, Credit, Risk, Compliance, Marketing, ainsi qu'avec des partenaires externes.
- Vous participez à des formations, y compris des formations orientées produits, et vous vous tenez au courant des derniers développements qui interviennent dans votre domaine d'expertise et qui peuvent contribuer à optimiser les prestations de services.
- Vous participer activement aux différents groupes de travail et réunions au sein de l'AlphaCredit Group, ainsi qu'aux réunions avec nos partenaires externes.

Votre profil:

- Vous avez de l'expérience dans un contact center, de préférence dans le même secteur. Une première expérience en tant que Team Leader est un atout complémentaire.
- Vous êtes un excellent people manager avec des compétences en leadership, êtes bien organisé, flexible, dynamique, indépendant, créatif, à l'écoute et avez un caractère résistant au stress. Le coaching est un de vos points forts.
- Vous êtes de préférence bilingue (F/N), tant parlé qu'écrit.
- Vous êtes orienté clients et résultats, disposez d'un esprit d'initiative et un esprit analytique.
- Vu que votre équipe travaille dans un horaire flexible, nous attendons de vous une certaine flexibilité.

Notre offre:

Nous vous offrons un travail varié et assorti de nombreuses opportunités de formation et de promotion au sein d'un solide groupe. Vous recevez un contrat à durée indéterminée et un salaire compétitif, complété d'un large package d'avantages extralégaux (assurances, chèques-repas, jours de congé extralégaux, etc.).

Intéressé(e)?

Nous donnons la priorité aux candidatures directement en ligne : www.alphacredit.be

Vous avez d'autres questions? Contactez-nous au 02/508.02.24 (de 9 à 17 h) ou par mail à l'adresse suivante : jobs_alphacredit@acred.be