

**AlphaCredit is marktleider voor consumentenkredieten in België en Luxemburg en behoort tot de groep BNP Paribas. Vanuit ons kantoor, tegenover het station Brussel Centraal, bieden we alle mogelijke kredietoplossingen aan via onze professionele partners of rechtstreeks aan klanten. Het voorbije jaar groeiden we van 250 naar 300 medewerkers. En AlphaCredit blijft uitbreiden! Daarom zijn we op zoek naar dynamische collega's!**

Voor onze **Sales Front Office** zijn wij op zoek naar een m/v

## Team Leader Commercial Support Service

### Jouw functie:

Als Team Leader sta je in voor het coachen, organiseren, plannen en het commercieel en administratief opvolgen van onze dienst Commercial Support Service.

Deze dienst krijgt telefonische oproepen (inbound) en doet uitgaande oproepen (outbound), zorgt voor de manuele inbreng van kredietaanvragen (via telefoon, fax of email) en voor de opvolging van de bewijsstukken en het samenstellen van kredietdossiers en dit tot de uibetaling van het dossier (beheert door een andere dienst). De Commercial Support Dienst werkt nauw samen met de dienst Decision en geeft advies aan tussenpersonen, partners en klanten rekening houdend met de commerciële relaties, kredietnormen, risico en met de wet op het consumentenkrediet.

Gezien je functie als Team Leader heb je belangrijke doelstellingen, zoals o.a.:

- Je legt de prioriteiten voor je team vast, communiceert hierover duidelijk en volgt deze op.
- Je stelt de objectieven van je teamleden individueel op, alsook die van de groepsbonus.
- Je geeft regelmatige en tussentijdse evaluaties om je teamleden geregeld feedback te geven en hun de kans te geven om te groeien in hun huidige functie.
- Je bent een aanspreekpunt voor moeilijke dossiers, en dit zowel intern als extern.
- Je organiseert minimum 2 maandelijkse team meetings.
- Je bent sterk in teamwerk en inspireert, stimuleert en ondersteunt je medewerkers bij het behalen van hun resultaten en communiceert hierover.
- Je begeleidt je medewerkers bij hun loopbaanontwikkeling en zorgt dat hun productkennis en de verschillende werkprocedures.
- Je stelt alles in het werk om je partners, tussenpersonen en eindklanten oplossingen aan te bieden om de klantentevredenheid (B2B en B2C) en de resultaten te optimaliseren
- Je rapporteert rechtstreeks aan de Manager Decision & Support Services over de evolutie en de werking van je dienst en in het bijzonder over het efficiënt en correct verwerken en afhandelen van de dossiers.
- Je werkt samen met de andere diensten van het departement Sales Front Office en je draagt bij tot de verbetering van de processen en werkmethodes binnen dit departement. Je werkt ook nauw samen met andere departementen van de Alpha Credit Group zoals o.a. Sales, Zone Managers, Credit, Risk, Compliance, Marketing, en externe partners.
- Je neemt deel aan opleidingen en productgerichte vorming en houdt je op de hoogte van alle ontwikkelingen binnen je vakdomein, die kunnen bijdragen tot een optimale dienstverlening.
- Je neemt ook deel aan de verschillende werkgroepen en meetings binnen de AlphaCredit Group, en eventueel met externe partners.

### Je profiel:

- Je hebt ervaring in een contact center, bij voorkeur in dezelfde sector. Een eerste leidinggevende ervaring is een bijkomende troef, maar ook aanstormend talent die reeds ervaring heeft in dezelfde sector wordt overwogen.
- Je bent een people manager met leadership skills, goed georganiseerd, flexibel, dynamisch, zelfstandig, creatief, een luisterend oor en een stressbestendig karakter. Coaching is één van je troeven.
- Je bent liefst tweetalig (F/N), zowel gesproken als geschreven.
- Je bent klant- en resultaatgericht, je hebt zin voor initiatief en een sterke analytische geest.
- Gezien je ploeg met een wisselend uurrooster werkt, verwachten we van jou enige flexibiliteit.

### Ons aanbod :

We bieden je een afwisselende job met de nodige opleidingsmogelijkheden en doorgroeikansen binnen een sterke groep. Je krijgt een contract van onbepaalde duur en een competitief salaris, aangevuld met een prestatieverbonden bonus en een uitgebreid pakket extralegale voordelen (verzekeringen, maaltijdcheques, extralegale verlofdagen, etc.).

### Interesse?

Wij geven de voorkeur aan online-kandidaturen: [www.alphacredit.be](http://www.alphacredit.be)

Heb je nog vragen? Bel ons op 02/508.02.24 (9 - 17u) of mail ons via [jobs\\_alphacredit@acred.be](mailto:jobs_alphacredit@acred.be)