

»Maybe tomorrow our products will be the hub of social living.«

Charlotte

Digital Transition



Tomorrow is our home.

See how easy it is to explore new ideas at BSH Home Appliances Group: As a leading manufacturer of home appliances, we improve people's quality of life by thinking in solutions. With our global brands Bosch, Siemens, Gaggenau and Neff as well as our local brands, we explore innovative technologies from voice recognition to artificial intelligence. As we utilize these to create new user experiences, we think, prototype, build – and keep on learning. Join us now and give your career a home.

Teamleader Contact Center Repair

BSH Huishoudapparaten B.V. | Hoofddorp

Hoofddorp

JOUW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Als teamleider ben je verantwoordelijk voor een team van 15 medewerkers. Jouw focus ligt op het reparatieproces en het merk Gaggenau. Op basis van NPS en andere feedback werk je continu aan kwaliteitsverbetering van de processen, waarbij je ook aandacht hebt voor het welzijn van je medewerkers.

- / Coachen van je team op het afhandelen van de klantcontacten aan de hand van heldere doelstellingen
- / Zorg dragen voor welzijn van je medewerkers en creëren van een prettige werksfeer
- / Continu analyseren van klantcontacten en optimaliseren van de processen
- / Het meenemen van je team in veranderingen, bijvoorbeeld door trainingen en persoonlijke aandacht
- / Maken van de roosters voor onze medewerkers in het WFM System (Verint)

JOUW VOORDELEN

- / Een leidinggevende positie met verantwoordelijkheid over een team van zo'n 15 medewerkers in een dynamische afdeling
- / Impact op het verbeteren van onze service dienstverlening
- / Een uitdagende en afwisselende functie met ruimte voor initiatief, veel opleidingsmogelijkheden en een goede werk-privébalans (thuiswerken mogelijk)
- / Marktconform salaris, 13e maand, vakantiegeld, bonusregeling en 33,5 vakantiedagen

JOUW PROFIEL

- / HBO werk- en denkniveau
- / Affiniteit met werken in een klantgerichte en commerciële omgeving
- / Bekend met het werken in contact centers in een coachende of leidinggevende rol (min. 3 jaar)
- / Kennis van Workforce management systemen is een pre (b.v.k. Avaya/Verint)

MEER INFORMATIE

Bezoek onze website www.werkenbijbsh.nl of neem contact op met Noortje Oomen, via noortje.oomen@bshg.com. Wij verwelkomen je graag in ons team!

Vind een nieuw thuis voor jouw ambities:

Solliciteer hier

Acquisitie door derden is niet gewenst.

BSH IS EEN WERKGEVER DIE GELIJKE KANSEN BIEDT

Bij BSH zijn diversiteit en inclusie kernwaarden die onze bedrijfscultuur vormen. We waarderen dat iedereen uniek is en beschouwen de diversiteit van onze medewerkers als essentieel voor ons succes. Ongeacht geslacht, afkomst, religie, seksuele geaardheid, handicap of leeftijd verwelkomen we elke sollicitatie van harte.

Huishoudapparaten van de merken:



BOSCH

SIEMENS

GAGGENAU

