

«Peut-être que demain, nos produits connaîtront les réponses avant les questions.»

**Min**

Customer Service Technology



## Tomorrow is our home.

Découvrez à quel point il est facile de développer votre carrière au sein du Groupe Electroménager BSH: nous sommes le numéro un des fabricants d'appareils électroménagers et de solutions haut de gamme et favorisons l'engagement et la sincérité de nos collaborateurs. Avec nos marques mondiales que sont Bosch, Siemens, Gaggenau et Neff ainsi que nos marques locales, nous nous concentrons avant tout sur l'innovation. Cela ne vaut pas uniquement pour nos produits, mais détermine également notre façon de travailler ensemble, d'échanger des idées et d'organiser nos équipes. Chacun est encouragé à contribuer personnellement à notre succès. Rejoignez-nous et trouvez un foyer pour votre carrière.

## Operations Planner Contact Center FR/NL

BSH Home Appliances S.A. | Temps plein |

Bruxelles

### VOS TÂCHES

Vous veillez à une planification optimale ainsi qu'au suivi en temps réel des activités au sein du Contact Center.

- / Surveiller en temps réel les flux (appels, e-mails, chat) et ajuster l'affectation du personnel selon la charge.
- / Analyser les compétences des collaborateurs et attribuer les e-mails au bon agent pour garantir une réponse rapide et qualitative.
- / Élaborer les horaires, gérer la planification des congés, et assurer une couverture opérationnelle continue.
- / Utiliser les données historiques pour prévoir les besoins en effectifs et optimiser la répartition des ressources.
- / Produire des rapports opérationnels pour identifier les tendances, améliorer l'efficacité et soutenir les Managers dans leurs décisions.

### VOS AVANTAGES

- / Une carrière au sein d'une entreprise internationale, leader européen dans le secteur de l'électroménager
- / De nombreuses opportunités de développement personnel
- / Une culture d'entreprise basée sur la confiance, l'honnêteté et la responsabilité
- / Un package salarial attractif complété par des avantages extralégaux intéressants

### VOTRE PROFIL

- / Expérience en planification, gestion d'effectifs ou coordination en temps réel, idéalement en Contact Center.
- / Excellentes capacités d'analyse pour évaluer les compétences des collaborateurs et répartir efficacement les demandes entrantes.
- / Organisation rigoureuse, excellentes compétences de communication, sens aigu des priorités et grande précision dans la gestion des données.
- / Capacité à travailler de manière autonome tout en collaborant étroitement avec les Managers.
- / Bilingue FR/NL ; la connaissance de l'anglais et d'Avaya constitue un atout.

### INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES?

Consultez [bsh-group.com/be/fr/carriere/nos-offres-emploi](https://bsh-group.com/be/fr/carriere/nos-offres-emploi). Nous nous réjouissons de pouvoir vous accueillir au sein de notre équipe!

Élisez un nouveau domicile pour vos objectifs professionnels:

Posez votre candidature en ligne

### BSH EST UN EMPLOYEUR GARANTISSANT L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Chez BSH, la diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales qui façonnent notre culture d'entreprise. Nous apprécions l'unicité de chacun et considérons la diversité de nos collaborateurs comme un facteur clé de notre réussite. Quel que soit le genre, l'origine, la religion, l'orientation sexuelle, le handicap ou l'âge, nous accueillons chaque candidature avec grand plaisir.

---

Appareils électroménagers des marques:

