

Bebat – Customer Service Officer

Customer Service Officer

Vous aimez aider les clients tout en veillant à ce que tout soit bien organisé dans les coulisses ? Alors vous vous sentirez peut-être parfaitement à l'aise en tant que Customer Service Officer chez Bebat.

Chez Bebat, vous contribuez chaque jour à un monde plus durable. En planifiant et en suivant les collectes avec précision, vous veillez à ce que les batteries soient collectées en toute sécurité et dans les délais impartis, et à ce que nos processus restent fluides et fiables. Avec vos collègues, vous assurez un service irréprochable, jusque dans les moindres détails.

Ce qui rend ce rôle particulièrement intéressant ? Vous travaillez pour différentes entités au sein de notre organisation, telles que Sortbat et Reneos, chacune avec son propre contexte et ses propres parties prenantes. Cela apporte de la variété, des opportunités d'apprentissage et une vision large de notre fonctionnement.

VOS RESPONSABILITÉS

- **Premier point de contact pour les clients.** Vous êtes le premier point de contact de nos points de collecte et de nos clients internes par téléphone, e-mail et notre système CRM. Vous répondez aux questions, réfléchissez à des solutions et veillez à des réponses claires et pratiques. Même pour les questions plus complexes, vous prenez en charge les dossiers et les suivez jusqu'à leur résolution.
- **Coordination des collectes.** Vous organisez et suivez de A à Z les collectes de petites et grandes batteries. Vous vous coordonnez avec les partenaires de transport, les équipes internes et les clients pour que tout se déroule correctement, en toute sécurité et dans les délais. Vous tenez le client bien informé à tout moment.
- **Administration et suivi rigoureux.** Vous traitez les données correctement et maintenez nos systèmes à jour. Vous contrôlez la qualité des données relatives aux collectes et veillez au respect des engagements — de la manière la plus simple et la plus efficace possible. Vous enregistrez soigneusement les contacts clients dans notre CRM.
- **Amélioration des processus.** Vous identifiez les goulots d'étranglement dans les processus, la communication ou les outils et proposez des améliorations. Vous contribuez ainsi à rendre notre fonctionnement progressivement plus efficace.

VOTRE PROFIL

Vous combinez l'orientation client avec un fort talent organisationnel. Vous maintenez une vue d'ensemble, travaillez avec précision et passez aisément d'une tâche à l'autre.

Vous apportez également :

- Un bachelor ou une expérience équivalente.
- Une première expérience en customer service ou dans un rôle similaire.
- **Un fort état d'esprit orienté client**, axé sur les solutions.
- De la rigueur et une méthode de travail structurée.
- **Des capacités analytiques et de résolution de problèmes.**
- **Des compétences en organisation et en planification**, avec un bon sens des priorités.

- **De solides compétences en communication**, une mentalité can-do et un esprit d'équipe naturel.
- **La maîtrise des outils numériques** et la capacité d'apprendre rapidement de nouveaux systèmes.
- Une bonne connaissance du néerlandais, du français et de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit.

CE QUE NOUS VOUS OFFRONS

Vous intégrerez une équipe chaleureuse et engagée où la collaboration est au cœur de tout. Vous aurez des responsabilités et la liberté de prendre des initiatives et de contribuer à un fonctionnement efficace et durable. Nous vous offrons également :

- Un emploi à impact au sein d'une organisation qui pense et agit de manière durable.
- Un bel équilibre vie privée – vie professionnelle avec possibilité de travail hybride.
- Un package salarial attractif avec des avantages extralégaux.
- La possibilité de vous développer davantage.

Vous souhaitez un rôle dans lequel vous faites vraiment la différence pour les clients et pour un monde plus durable ?

Nous avons hâte de vous rencontrer !

<https://www.bebat.be/>