

Teamleader Call center (h, f, x)

Niveau Bachelier – Contrat à durée indéterminée

Contribuer au développement de Bruxelles vous inspire ? Vous souhaitez mobiliser vos compétences pour un emploi bénéficiant à la collectivité et ayant une réelle plus-value sociétale ?

Bruxelles Fiscalité est une organisation jeune, dynamique et ambitieuse au service des Bruxellois·es. Notre objectif : mettre en œuvre la politique fiscale dans le souci du financement durable des services publics de la région. Notre devise : chaque Bruxellois·e, candidat·e et membre du personnel compte !

Votre profil

- **Conditions de candidature**
 - Diplôme requis : diplôme de type court ou de l'enseignement supérieur d'un cycle (par exemple, graduat, bachelier professionnel, régendat).
 - Expérience souhaitée : minimum 2 ans dans une fonction similaire.
- **Compétences techniques**
 - Vous avez de l'expérience dans l'encadrement d'équipe ;
 - Vous avez des connaissances en matière de techniques téléphoniques et vous pouvez traiter un appel de manière fluide mais conviviale ;
 - Vous avez déjà une certaine expérience dans un centre d'appels ;
 - Vous avez un bagage technique et connaissez les rouages internes du CRM et du chatbot.
- **Compétences comportementales**
 - Vous résistez au stress et vous aimez résoudre les problèmes ;
 - L'organisation et la planification sont dans votre ADN ;
 - Vous offrez une oreille attentive au public et à votre équipe ;
 - Vous avez notre public bruxellois à cœur ;
 - Vous communiquez facilement mais faites également preuve de discrétion ;
 - Vous êtes capable de motiver votre équipe ;
- **Atouts**
 - Vous aimez réfléchir au développement d'un nouveau service au sein de Bruxelles Fiscalité ;
 - Vous avez une bonne connaissance du français et du néerlandais.

Vos missions

En tant que responsable d'équipe, vous coordonnez l'équipe du call center qui joue un rôle clé dans notre service téléphonique. Cette équipe traite les appels entrants des citoyens et les aide en leur fournissant conseils et assistance. L'équipe identifie les questions de nos citoyens, répond aux demandes d'ordre général et enregistre le contact dans notre système.

Votre tâche principale sera de gérer le call center de Bruxelles Fiscalité et de soutenir votre équipe du call center :

- Vous êtes responsable de la bonne gestion et du contrôle de la qualité du call center :

- Vous planifiez le déploiement de votre personnel en fonction des appels entrants et sortants ;
- Vous évaluez en permanence le fonctionnement du call center et apportez des améliorations si nécessaire.
- Vous coachez les membres de votre équipe de manière professionnelle :
 - Vous suivez votre équipe par le biais d'objectifs individuels et d'un plan de développement personnel ;
 - Vous suivez activement les objectifs de l'équipe.
- Vous êtes expert·e en techniques téléphoniques :
 - Vous prenez l'initiative de la conversation et, si nécessaire, vous posez des questions supplémentaires pour comprendre la question du client.
 - Vous traitez un appel téléphonique rapidement mais de manière conviviale.
 - Vous faites preuve de politesse et de courtoisie en toutes circonstances.
- Vous contribuez à l'image positive de la Région de Bruxelles-Capitale :
 - Vous accueillez chaque citoyen avec la convivialité et le dynamisme nécessaires.
 - Vous signalez les questions récurrentes en interne.
- Vous contribuerez aussi à la poursuite de la numérisation de nos services.
 - Vous nous aidez à poursuivre le développement et l'innovation de notre CRM interne.
 - Avec les gestionnaires, vous donnez des instructions au chatbot et au bot vocal.
 - Pour cela, vos collègues de la Direction de la gestion de la clientèle vous assisteront.

● Notre offre

- Un poste à responsabilités dans un environnement dynamique et plein de défis ;
- Une mission d'intérêt collectif, nécessaire au fonctionnement de la société bruxelloise ;
- Une rémunération de départ de minimum 29 824,86 EUR brut/an ;
- Une valorisation salariale de toutes les années d'expérience pertinentes ;
- Des chèques-repas (8 EUR/jour), prime de bilinguisme, abonnement STIB, trajets domicile/travail en transports publics pris en charge à 100 %, prime pour l'utilisation du vélo, assurance hospitalisation ;
- Un confort de vie : 35 jours de congé, horaire aménageable, télétravail (jusqu'à 3 jours/semaine) ;
- Une offre de formations très large ainsi que des opportunités de développement et d'évolution ;
- Un parcours d'intégration interactif, spécifique et innovant ;
- Une stabilité d'emploi au sein d'une organisation jeune et ambitieuse.

Plus de détails sur nos avantages : fiscalite.brussels/fr/jobs.

● Envie de relever le défi ?

Vous pouvez postuler jusqu'au **16/12/2022** inclus.

Envoyez votre CV, une lettre de motivation et une copie de votre diplôme à Job_bf@fisc.brussels, en mentionnant la référence : 2022/CLI/Teamleadcallcenter

Si votre candidature est retenue, nous vous inviterons à participer aux différentes étapes de sélection qui se tiendront à partir de début janvier.

Personnes en situation de handicap et aménagement raisonnable

La diversité fait partie de notre ADN. Nous encourageons les personnes porteuses de handicap à postuler et à nous communiquer les éventuelles adaptations nécessaires lors de la procédure de sélection. Pour en faire la demande, complétez le formulaire suivant et joignez-le à votre candidature.

fiscalite.brussels/fr/doc/formulaire-demande-d-amenagement-raisonnable.

Contact

Administration :

Adresse :

Pour toute question sur la fonction ou sur la procédure :

Site web :

Service public régional de Bruxelles Fiscalité

Iris Tower – Place Saint Lazare 2, 1210 Bruxelles

[Job bf@fisc.brussels](mailto:job_bf@fisc.brussels)

www.fiscalite.brussels

Suivez-nous sur

