

Agent·e Call center (h, f, x)

Niveau secondaire supérieur - Contrat remplacement (congé de maternité)

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 l'enseignement secondaire supérieur.
 - Expérience souhaitée : minimum 6 mois d'expérience dans un call center
- **Compétences techniques**
 - Vous avez des connaissances en matière de techniques téléphoniques et vous pouvez traiter un appel de manière fluide et conviviale ;
 - Vous avez déjà une première expérience en tant qu'agent d'un call center.
- **Compétences comportementales**
 - Vous offrez une oreille attentive à nos citoyens ;
 - Vous communiquez aisément, mais êtes également discret/discrète ;
 - Vous aimez le contact avec le public bruxellois et avez à cœur de l'aider ;
 - Vous aimez travailler de manière autonome et vous êtes résistant(e) au stress.
- **Atouts**
 - Vous pouvez vous adresser aux citoyens en néerlandais et en français ;
 - Vous avez une bonne connaissance du paysage fiscal régional.

Vos missions

En tant qu'agent de Call center, vous jouerez un rôle clé dans notre service téléphonique. Vous traitez les appels entrants de nos citoyens et leur apportez conseils et assistance. Vous identifiez la question de nos citoyens, répondez aux questions générales et enregistrez le contact dans notre système.

Votre tâche principale consistera à parler à nos citoyens par téléphone :

- Vous offrez une oreille attentive aux citoyens qui ont des questions :
 - Vous écoutez activement les questions de nos citoyens et répondez aux questions fréquemment posées ;
 - Vous guidez nos clients vers nos plateformes numériques et les accompagnez dans leurs demandes lorsque cela est possible ;

- Vous enregistrez les questions de nos clients dans notre système ;
- Vous traitez à la fois les appels entrants et sortants ;
Cela signifie que vous vous occupez également des rendez-vous téléphoniques et que vous appelez les citoyens pour répondre à leurs questions.
- Vous êtes expert(e) dans les techniques de téléphonie :
 - Vous prenez l'initiative de la conversation et, si nécessaire, vous posez des questions afin de comprendre la question du client ;
 - Vous traitez un appel téléphonique de manière fluide et 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 à votre teamlead.

Vous avez également d'autres tâches lorsque vous n'êtes pas au call center.

- Vous apportez un soutien administratif à la direction de la Gestion de la clientèle. Vous recevez à cette fin une formation approfondie sur les procédures et produits fiscaux :
 - Via nos canaux de communication existants : courrier (électronique) ou guichet.

● 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 26 495,69 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 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 **19/12/2022** 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/CALL CENTER

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

Service public régional de Bruxelles Fiscalité

Adresse :

Iris Tower – Place Saint Lazare 2, 1210 Bruxelles

Pour toute question sur la fonction ou sur
la procédure :

Job_bf@fisc.brussels

Site web :

www.fiscalite.brussels

Suivez-nous sur

