



De afdeling QCR is de schakel tussen Q-Park en de parkerende klant. Deze afdeling is verantwoordelijk voor het eerstelijns contact met de klant en draagt zorg voor een klantgerichte service naar aanleiding van ontvangen intercom en telefonische oproepen. Deze service wordt verleend conform de service levels, uitgangspunten en afspraken zoals deze binnen Q-Park gelden, 24 uur per dag. De QCR heeft een internationaal karakter vanwege de diverse landen in Europa die op de QCR zijn aangesloten.

MEDEWERKER QCR BACK OFFICE

TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

De medewerker van de Back Office (BO) is naast de medewerker van de Front Office (FO) de schakel tussen Q-Park en de parkerende klant. De BO draagt daarnaast ook zorg voor een snelle, efficiënte en klantgerichte communicatie met de interne klant. De medewerker BO is verantwoordelijk voor de afhandeling en terugkoppeling van de acties die door de eerste lijn (FO) naar de tweede lijn (BO) worden overgedragen. Deze werkzaamheden worden verleend conform de service levels, uitgangspunten en afspraken zoals deze binnen Q-Park gelden. Door de uitbreiding van de QCR naar steeds meer Europese landen is de functie steeds meer gericht op internationale klanten. De werkzaamheden die behoren tot de taken van de BO medewerker zijn als volgt:

- Uitzetten, monitoren en terugkoppelen acties bij o.a. de afdeling Service Desk
- Inschakelen storingsdienst en/of wachtdienst, monitoren van het verloop van het storingsproces
- Rapportage ten behoeve van Europese interne klanten van Q-Park



- ┆ Ondersteuning van de eerste lijn (FO)
 - ┆ Aannemen van intercom-oproepen
 - ┆ Informatieverstrekking omtrent bijzonderheden van de dag
 - ┆ Kennisoverdracht aan de FO medewerker
- ┆ Prompte aanname van telefonische oproepen
- ┆ Actief monitoren van technische alarmen en indien nodig acties uitzetten
- ┆ Proactief acties formuleren ter verbetering van de processen van de QCR en ondersteunen bij de implementatie hiervan
- ┆ Printen van uitrijdkaarten
- ┆ Controle en opzoeken van camerabeelden, signaalfunctie voor het up-to-date en accuraat houden van de database.

PROFIEL

- ┆ Je bent in bezit van een MBO werk- en denkniveau opleiding.
- ┆ Je beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden: zowel mondeling als schriftelijk met een nadruk op het effectief kunnen communiceren van eigen standpunten en argumenten.
- ┆ Je spreekt vloeiend Nederlands en Engels alsmede 1 van de volgende talen: Frans en Duits.
- ┆ Je hebt werkervaring opgedaan in een klantgerichte en/of callcentreomgeving.
- ┆ Je bent een teamplayer.
- ┆ Je bent beschikbaar tussen 7uur 's morgen en 12 uur 's avonds.
- ┆ Je beschikt over een grote stressbestendigheid.
- ┆ Je hebt ervaring vanuit een ICT-omgeving

WIJ BIEDEN JOU

- ┆ Marktconform salaris
- ┆ Interessante secundaire arbeidsvoorwaarden.
- ┆ Standplaats is Maastricht

MEERINFORMATIE OF GEÏNTERESSEERD?

Mail je brief en CV naar qcrteamleader@q-park.nl onder vermelding van vacature QCR BO. Voor meer informatie kun je contact opnemen met de afdeling QCR: +31 (43) 329 5858.