

# MEDEWERKER QCR FRONT OFFICE



De afdeling QCR is de schakel tussen Q-Park en de parkerende klant. Deze afdeling is verantwoordelijk voor het eerste lijnscontact 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.

## TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

- ▮ Prompte aanname en adequate afhandeling van intercomoproepen.
- ▮ Accuraat loggen van klantvragen, -klachten en -problemen n.a.v. de ontvangen intercomoproepen.
- ▮ Tijdig signaleren en opschalen van complexe probleemsituaties en technische storingen bij parkeeraccommodaties.
- ▮ Continue controle van ondersteunende techniek, zoals de intercomverbinding, dag- en nachtschakeling en de verschillende parkeermanagementsystemen.
- ▮ Actief bijdragen aan de verbetering van de processen en methodes van de QCR.
- ▮ Actieve deelname werkoverleg.
- ▮ Ondersteuning andere afdelingen binnen CS door middel van informatievoorziening n.a.v. klantvragen en -problemen.
- ▮ Aannee en adequate afhandeling telefonische oproepen.
- ▮ Zorg dragen voor een goede overdracht aan collega's.

## 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 callcenter-omgeving.
- ▮ Je hebt een 'can do' mentaliteit, geen 9 tot 5 houding.
- ▮ Je bent een teamplayer.
- ▮ Je bent 24/7 beschikbaar.



- ▮ Je beschikt over een grote stressbestendigheid.
- ▮ Je hebt affiniteit met PC-applicaties.

#### **WIJ BIEDEN JOU**

- ▮ Marktconform salaris.
- ▮ Interessante secundaire arbeidsvoorwaarden.

#### **GEÏNTERESSEERD?**

Tence Inzetbureau verzorgt voor Q-Park de werving en selectie van kandidaten. Heb je interesse in de functie van medewerker QCR, mail dan je CV en begeleidende brief naar [recruitmentq-park@tence.nl](mailto:recruitmentq-park@tence.nl) onder vermelding van Afdeling QCR.