

Customer Service Associate

Q-Park als werkgever

Communiceer jij helder en klantgericht en kan jij klanten geruststellen? Heb je een sterke verantwoordelijkheidszin en neem je graag initiatief? Dan is de rol van Customer Service Associate jou op het lijf geschreven!

Q-Park zorgt al meer dan 25 jaar voor Quality in parking. Inmiddels kunnen onze klanten comfortabel en vlot parkeren in 7 verschillende landen. En daarbij zijn onze medewerkers onmisbaar!

In België werken onze 45 collega's nauw samen vanuit ons hoofdkantoor in Zaventem. We zijn een kleinschalig team en hechten veel belang aan samenwerken. Met een bereikbaar management en continue opleidingsmogelijkheden kan ook jij je steentje bijdragen aan het succes van Q-Park.

Als Customer Service Associate combineer je twee cruciale taken: het in real-time van klanten in onze parkings én het beantwoorden van klantvragen via onze verschillende servicekanalen.

De functie

Wat ga je doen?

Je bent het eerste aanspreekpunt en zorgt ervoor dat klanten hun weg vlot kunnen verderzetten, terwijl je ook administratieve opvolging en correcte dossierverwerking verzorgt.

Real-time Operations & Control Room (QCR)

- Beantwoorden van intercom- en noodoproepen aan betaalautomaten en in-en uitritten.
- Real-time ondersteunen van klanten bij operationele problemen (toegang, ticket, betaling).
- Remote openen, resetten of blokkeren van installaties binnen vastgelegde procedures.
- Snel situaties inschatten en correct prioriteiten stellen.
- Monitoren van parkeersystemen en signaleren van operationele incidenten.
- Correct escaleren naar technische diensten of andere interne teams wanneer nodig.
- Zorgvuldig registreren en loggen van oproepen, acties en beslissingen.

Customer Service & administratieve opvolging

- Behandelen van klantvragen via telefoon, e-mail en andere digitale kanalen.
- Correct en consistent toepassen van procedures en algemene voorwaarden.
- Administratieve opvolging van dossiers voortvloeiend uit intercom- en noodoproepen.
- Samenwerken tussen de verschillende afdelingen.
- Signaleren van terugkerende problemen en herhaaldelijke incidenten als input voor kwaliteitsopvolging.

Wie zoeken we?

Wie zoeken we?

In deze rol werk je in een dynamische omgeving waar snelheid, nauwkeurigheid en klantgerichtheid centraal staan.

- Je combineert een ASO diploma met ervaring in customer service, contactcenter, dispatching, monitoring of operationele ondersteuning.
- Een omgeving met real-time beslissingen en duidelijke procedures is je niet onbekend.
- Je hebt een zeer goede kennis van Nederlands en Frans en kan je vlot behelpen in het Engels.

Wat verwachten we nog van jou?

- Je hebt affiniteit met technische en operationele systemen. Je blijft rustig en professioneel onder druk.
- Je werkt nauwkeurig en volgt procedures strikt op.
- Je communiceert helder en klantgericht en legt oplossingen eenvoudig en duidelijk uit.

Ons aanbod

Wat bieden wij?

- Voltijds contract van onbepaalde duur
- Aantrekkelijk salaris volgens jouw kennis en ervaring
- Groeps- en hospitalisatieverzekering en verzekering ambulante kosten
- Maaltijdcheques, ecocheques en cadeaucheques
- Laptop

- CAO 90 bonus
- Cafetariaplan en toegang tot platform met kortingen
- 40-urenweek met 20 wettelijke verlofdagen en 12 ADV-dagen
- Uitgebreide onboarding met interne en externe opleidingen

De selectieprocedure

Anneleen, onze HR Manager, analyseert je kandidatuur en nodigt je uit voor een eerste gesprek. Aansluitend ontmoet je Robin, de Remote Operations Manager.

Hebben we een match? Dan ontvang je van ons zo snel mogelijk een aanbod.

Word jij Customer Service & Control Room Operator bij Q-Park? We kijken er naar uit om samen met jou ons team te versterken!

Solliciteer Nu