

## ● Informations générales

Fonction :	Teamleader call center
Niveau :	B1. Assistant
Type de contrat :	à durée indéterminée
Administration :	Service public régional de Bruxelles Fiscalité
Adresse :	Iris Tower – Place Saint Lazare 2, 1210 Bruxelles
Site web :	<a href="http://www.fiscalite.brussels">www.fiscalite.brussels</a>
Contact :	Justine Meeus - <a href="mailto:jmeeus@fisc.brussels">jmeeus@fisc.brussels</a>

## ● Bruxelles Fiscalité, notre organisation

Bruxelles Fiscalité est une organisation jeune, dynamique et ambitieuse au service des Bruxellois. Notre objectif : mettre en œuvre la politique fiscale et gérer la fiscalité de manière responsable et rigoureuse, dans le souci du financement durable des services publics de la Région. Notre devise : chaque Bruxellois compte !

Afin de répondre aux besoins des -Bruxellois, le département de la Gestion de la clientèle met en place une nouvelle équipe. Cette équipe assistera nos clients par téléphone, mais nous poursuivrons également la numérisation de nos services en interne via notre chatbot et notre CRM. Nous sommes à la recherche de :

### Teamlead Customer Relationship technique (h/f/x)

La formation se fait directement sur le terrain. Après avoir suivi un programme de formation initiale, vous apprendrez à interagir avec les clients de manière professionnelle et en ayant une connaissance approfondie des produits fiscaux.

## ● Le défi

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 de nos 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 êtes à l'aise avec les citoyens difficiles et la politesse ne vous quitte jamais.
- 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 du département de la Gestion de la clientèle vous assisteront.

## Profil

- Vous résistez au stress et vous aimez résoudre les problèmes ;
- L'organisation et la planification sont dans votre ADN ;
- Vous avez de l'expérience dans l'encadrement des dirigeants ;
- Vous offrez une oreille attentive à nos citoyens et à votre équipe ;
- Vous avez des connaissances en matière de techniques téléphoniques et vous pouvez traiter un appel de manière fluide mais conviviale ;
- Vous avez notre public bruxellois à cœur ;
- Vous communiquez facilement mais faites également preuve de discrétion ;
- Vous êtes capable de motiver votre équipe ;
- Vous avez déjà une certaine expérience en tant qu'employé-e d'un centre d'appels ;
- Vous avez un bagage technique et connaissez les rouages internes du CRM et du chatbot.

### 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.

## Conditions de participation

Diplôme requis à la date limite d'inscription : diplôme de type court ou de l'enseignement supérieur d'un cycle (par exemple, graduat, bachelier professionnel, régendat)

## Ce que nous vous offrons

- Un poste à responsabilités dans un environnement dynamique et plein de défis ;
- Une stabilité d'emploi au sein d'une administration bruxelloise jeune et ambitieuse ;
- Un parcours d'intégration spécifique et innovant ;
- De nombreux avantages : chèques-repas, prime de bilinguisme, 35 jours de congé par an, horaire flexible, jusqu'à trois jours de télétravail par semaine, etc. ;
- Un traitement de départ minimum de 28.105,81EUR brut par an ;  
Au sein de Bruxelles Fiscalité, toutes les années d'expérience pertinentes peuvent être valorisées.

Consultez notre page internet afin d'obtenir la liste complète des avantages :  
<https://fiscalite.brussels/fr/jobs>.

### **Intéressé·e ?**

Envoyez votre CV, accompagné d'une lettre de motivation et une copie de votre diplôme à l'adresse e-mail [Job\\_bf@fisc.brussels](mailto:Job_bf@fisc.brussels) en mentionnant la référence : 2021/CLI\_FR/teamleadcallecnter.

Vous pouvez poser votre candidature jusqu'au 16/09/2021 inclus.

Si vous êtes présélectionné·e, vous serez alors invité·e à participer aux différentes étapes de sélection qui se tiendront à partir de mi-septembre.

## **Aménagement raisonnable de la procédure de sélection pour les personnes en situation d'handicap.**

Bruxelles Fiscalité souhaite promouvoir la diversité et encourage, entre autres, les personnes en situation d'handicap à poser leur candidature. Nous tiendrons compte des éventuelles adaptations nécessaires lors de la procédure de sélection. Pour en faire la demande, nous vous invitons à compléter et joindre à votre candidature le formulaire suivant : <https://fiscalite.brussels/fr/doc/formulaire-demande-d-amenagement-raisonnable>.

Suivez-nous sur

