

● Informations générales

Fonction :	Collaborateurs Call center Bruxelles Fiscalité
Niveau :	C1. Adjoint
Type de contrat :	Contrat à durée indéterminée
Administration :	Service Public Régional de Bruxelles Fiscalité
Adresse :	Iris Tower – Place Saint-Lazare 2, 1210 Bruxelles
Site web :	www.fiscaliteit.brussels
Contact :	Justine Meeus - jmeeus@fisc.brussels

● Bruxelles Fiscalité, notre organisation

Bruxelles Fiscalité est une organisation jeune, dynamique et ambitieuse au service des Bruxellois. Bruxelles Fiscalité met en oeuvre la politique fiscale et gère la fiscalité de manière responsable et rigoureuse, dans le souci du financement durable des services publics de la Région. Chez Bruxelles Fiscalité : chaque Bruxellois compte !

Afin de répondre aux appels téléphoniques des Bruxellois, la Direction de la Gestion de la clientèle met en place une nouvelle équipe et est à la recherche d'un(e) :

Collaborateur/trice pour le call center (h/f/x)

● Le défi

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 pouvez gérer les personnes difficiles et êtes toujours poli(e).
- 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.

● Profil

- 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 ;
- 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.

● Conditions de participation

Diplôme requis à la date limite d'inscription : diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

● Nous 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 24 968,53 EUR 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 votre diplôme à l'adresse e-mail evandecandelaerecv@actiris.be en mentionnant la référence : 1572494.

Vous pouvez poser votre candidature jusqu'au 18/10/2021.

Si vous réussissez la présélection, nous vous inviterons aux différentes étapes de sélection qui se déroulent à partir de la fin octobre.

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

