

Wij zijn per direct op zoek naar een

MANAGER CUSTOMER SERVICE CENTER

40 uur per week, standplaats Amsterdam

EPS is marktleider in de uitvoering van on-street parkeren en fiscaal handhaven in Nederland. EPS wil deze positie graag behouden en verder uitbreiden, voornamelijk door ontwikkeling.

Wij zoeken een energieke, frisse en ondernemende Manager Customer Service Center (CSC) die zich samen met de collega MT-leden en CEO richt op de mogelijkheden tot verbetering, vernieuwing en groei van Egis Parking Services B.V.

Je durft out of the box te denken, ideeën in te brengen, kansen te zien en risico's te nemen. Je kijkt over je eigen vakgebied heen en zoekt daarmee aansluiting bij de andere disciplines binnen de organisatie. Je werkt **met** het CSC team, je geeft niet alleen leiding aan ze.

Jouw taken en verantwoordelijkheden:

- Als Manager CSC ben je eindverantwoordelijk voor het efficiënt coördineren van alle administratieve en organisatorische activiteiten die betrekking hebben op vergunningsaanvragen, bezwaren, rechtmatigheidscontrole, stadsloket support, Secretaris Bezwaarschrift Commissie en het Contact Center.
- Geeft (in)direct leiding aan ca 60 fte (MBO/HBO/WO), van vaste medewerkers aangevuld met een flexpool, en coacht, begeleidt en motiveert ze tot persoonlijke en professionele ontwikkeling en groei.
- Stuurt op KPI's, levert heldere voortgangsrapportages en komt met voorstellen ter verbetering.
- Werkt zich snel in een nieuwe materie of werksituatie in en kan meedenken en is op de hoogte van operationele processen en cijfers.
- Levert binnen het MT een bijdrage aan de ontwikkeling van een organisatiebeleid gericht op de toekomstige behoefte en ontwikkeling van de organisatie.
- Integreert nieuwe kennis in bestaande kennis en past deze toe.
- Ontwikkelt op basis van visie, organisatie beleid, strategie en gestelde Key Performance Indicators (KPI's) jaarplannen ter realisatie van de KPI's.
- Optimaliseert en implementeert (digitale) keten- en bedrijfsprocessen om kwaliteit, efficiency en 'productie' te verhogen.
- Volgt de ontwikkelingen op het vakgebied en houdt de eigen deskundigheid en die van de medewerkers op peil.
- Verantwoordelijk voor tijdige en goede uitvoering van gesprekscyclus (beoordelen, functioneren en ontwikkelen), structureel werkoverleg en behoud van sociale en ethische normen voor betreffende functies binnen de afdeling.
- Managet projecten, vaak ingegeven door innovatie, in nauwe samenwerking met de afdelingen IT&P en Handhaving.
- Volgt ontwikkelingen en innovatie in dit vakgebied en veranderende of nieuwe wet- en regelgeving, adviseert hierover in- en extern en verzorgt opleidingen.
- Verantwoordelijk zijn voor de klantenservice via telefoon, e-mail en de verschillende sociale media kanalen.

Profiel:

Je hebt natuurlijk overzicht en bent een stevige persoonlijkheid die toe is aan een 2e of 3e stap in zijn/haar carrière en zich verder wil en kan ontwikkelen als manager. Met je energie, enthousiasme en aanstekelijkheid weet je mensen te motiveren en te coachen tot initiatief en groei en durf je ze kansen te geven.

Je bent, als lid van het MT, een stevige gesprekspartner op tactisch en strategisch niveau voor management en de CEO en levert een belangrijke bijdrage in het behalen van de doelstellingen van de business.

Als Manager Customer Service Center rapporteer je direct aan de CEO van EPS.

Functie eisen:

- Minimaal een HBO+/academische opleiding.
- Minimaal 5 jaar werkervaring als leidinggevenden en integraal management, motiveren en coachen van grote groepen medewerkers en aansturen van professionals.
- Minimaal 5 jaar werkervaring in een managementfunctie binnen een MKB-organisatie.
- Aanspreekbaar, zichtbaar, laagdrempelig, mensgericht en communicatief sterk op alle niveaus.
- Gericht op vernieuwing, ontwikkeling en verbetering, met lef om out of the box te denken en handelen. Weet hierin een juiste balans te vinden in de belangen van EPS, klant en leverancier(s).
- Werkt gestructureerd en procesmatig, behoudt overzicht en is een echte aanjager. Pakt "de lead".
- Je bent proactief, zakelijk, creatief en pragmatisch ingesteld.
- Je bent een teamplayer en managet met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel en draagt service hoog in het vaandel.
- Je bent enthousiast en weet dat over te brengen op je team.
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.

Wat bieden wij jou?

- Bruto jaarsalaris incl. vakantiegeld van ca. € 64.000,- afhankelijk van kennis, ervaring en persoonlijke kwaliteiten.
- Salaris is gebaseerd op een 40-urige werkweek.
- Ontwikkel- en opleidingsmogelijkheden.

Interesse?

Is deze functie je op het lijf geschreven, dan zien we graag je CV met motivatiebrief tegemoet. Deze kun je richten aan HRM@egisparkingservices.nl.

Een assessment maakt onderdeel uit van de sollicitatieprocedure.
