



Om de klanten van VELO Antwerpen kwalitatief te kunnen bedienen, is **VELO ANTWERPEN** op zoek naar (m/v):

Customer Service & Dispatch Medewerker

Je maakt deel uit van een klein, gedreven en gepassioneerd team en je staat in voor de:

Customer Service

- Je verzorgt de dagelijkse communicatie met klanten (Velo-abonnees) zowel via e-mail als telefonisch.
- Je zorgt voor het onthaal en het verstrekken van algemene inlichtingen.
- Je volgt de administratie en facturatie op.
- Als extra denk je mee na over onze content op sociale media.
- Je rapporteert aan de Customer Service Supervisor.

Dispatch

- Je plant en volgt de technische interventies op.
- Je stuurt en coördineert de chauffeurs/voertuigen aan voor de herverdeling van fietsen over de verschillende Velo-stations.

Wie ben je?

- Je hebt een eerste ervaring in een klantgerichte functie (customer service, callcenter, inside sales, ...).
- Je bent communicatief sterk en kan je zeer vlot uitdrukken in het Nederlands en in het Engels.
- Je werkt graag in shiften en bent bereid om een aantal weekends per jaar te werken.
- Een sterke plus is jouw belangstelling voor het werken met tools en data, waarbij je beroep kan doen op je analytische vaardigheden.
- Je bent 'service-minded' en getuigt van empathie: je luistert naar de klant, begrijpt zijn behoefte en kan hier op een professionele, diplomatische manier op inspelen.
- Je bent geduldig en kan de nodige afstand bewaren bij het behandelen van de klachten van klanten.
- Je bent flexibel in je werkorganisatie.
- Jouw positieve attitude, enthousiasme en humor maken van jou een ideale Velo-collega!

VELO ANTWERPEN: we gaan voor een MOBIELE, LEEFBARE en SCHONE STAD!

Met meer dan 4000 deelfietsen en 300 stations biedt Velo Antwerpen een duurzame mobiliteitsoplossing voor korte afstanden. Velo Antwerpen is een sterk merk dat staat voor zorgeloze mobiliteit doorheen de stad, handig én snel. Dat kan enkel met gemotiveerde, enthousiaste en betrokken medewerkers. Daarom streven we in ons personeelsbeleid naar het creëren en behouden van een gunstige, aangename werksfeer waarin talenten tot ontplooiing kunnen komen en waarbij aandacht wordt gegeven aan een goed evenwicht tussen werk en privé. Resultaatgericht, maar met een gezonde portie fun! Welzijn op het werk en jezelf kunnen zijn, dragen wij hoog in het vaandel. Daarnaast bieden we een aantrekkelijk salarispakket met extralegale voordelen rekening houdend met jouw profiel en ervaring.

Herken je jezelf in de functie en onze kernwaarden hieronder, aarzel dan niet om te solliciteren!

- **Forward Thinking:** medewerkers met hun blik op toekomst, die verder kijken dan wat vandaag mogelijk is
- **Freedom:** ondernemende medewerkers die vrijuit en creatief kunnen denken
- **Flexibility:** medewerkers die snel kunnen schakelen en creatief meedenken met de klant
- **Fulfilling promises:** medewerkers waarop we kunnen rekenen voor duurzame, degelijke en betrouwbare oplossingen
- **Fast:** medewerkers die openstaan voor een heel snel veranderde omgeving
- **Fairness:** een omgeving waarin je jezelf kan zijn en een gevoel van samenhang heerst