

Vacature: Medewerker Dienstverlening

Elke 17 minuten krijgt iemand het. 1 op 10 Belgen heeft het nu al. In 2040 zal 1 op 8 Belgen het hebben. 1 op 3 personen die het heeft weet het zelfs niet.

Daarom informeert, connecteert en mobiliseert de Diabetes Liga iedereen die met diabetes geconfronteerd wordt. Samen met personen met diabetes, hun omgeving, de zorgverleners, onze leden, onze vrijwilligers, ... streven we, als onafhankelijke organisatie, naar een kwaliteitsvol leven voor mensen met diabetes.

Om deze doelstellingen te bereiken en de organisatie verder uit te bouwen zoekt de Diabetes Liga een gedreven:

Medewerker Dienstverlening

Staat klantvriendelijkheid bij jou met stip op één? En wil je graag meehelpen om onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen? Reageer dan op onderstaande vacature.

Jouw functie:

- Onze klant vormt je dagelijkse prioriteit.
- Je bent voor leden, donateurs, bezoekers en vrijwilligers het eerste aanspreekpunt van de Diabetes Liga. Je staat de klant te woord met raad en daad. En je doet dit steeds met een glimlach.
- Je bent verantwoordelijk voor de klantenondersteuning – en opvolging van onze webshop. Als 1^{ste} aanspreekpunt help je onze klanten met vragen ivm hun bestelling. Om deze opvolging vlot te laten verlopen, ben je eveneens de contactpersoon van onze E-fulfilment partner.
- Ons CRM pakket kent voor jou geen geheimen. Je bent samen met de collega's van de dienstverlening de hoofdgebruiker en geeft ook de nodige ondersteuning aan andere collega's.
- Je denkt en werkt actief mee aan onze wervingsstrategie (leden en donateurs), waarbij we de customer journey als basis gebruiken.
- Je verzamelt het nodige cijfermateriaal ter evaluatie van bestaande acties en voor het opzetten van nieuwe.
- Je volgt ontvangen giften op en communiceert met onze donateurs.
- Je zorgt voor de telefoonpermanentie en voor de opvolging van de algemene mailbox.
- Je werkt in een team met 2 collega's dienstverlening en je rapporteert aan de Manager Dienstverlening, Personeel en Vrijwilligers.

Jouw profiel:

- Je beschikt over een bachelor diploma of gelijkwaardig door ervaring.
- Je hebt min. een 5-tal jaren ervaring bij voorkeur op een klantendienst of in een callcenter.
- Een professionele dienstverlening is voor jou van het grootste belang.
- Mensen helpen, daar haal je energie uit.
- Je blijft steeds vriendelijk, kordaat en enthousiast waar nodig.
- Je bent zowel mondeling als schriftelijk heel communicatief vaardig.
- Ons CRM-systeem en onze webshop beheers je in detail zodat je deze efficiënt inzet.
- Je bent oplossingsgericht en flexibel.
- Je kan zelfstandig werken, maar bent eveneens een teamplayer.
- Je beschikt over een goede werkorganisatie, kan plannen en organiseren.
- Je hebt een hands-on mentaliteit en bent een echte 'doener'.

Ons aanbod:

- Je werkt in een dynamisch team en een boeiende omgeving.
- Een interessante, gevarieerde functie met ruimte voor initiatief en creativiteit binnen een organisatie in volle groei.
- Een voltijdse betrekking van bepaalde duur, van 21 september tem 18 december 2020. Mogelijkheid tot optie vast.
- Een marktconforme verloning, alsook extralegale voordelen (o.a. maaltijdcheques, hospitalisatie- en groepsverzekering, eindejaarspremie, flexibel uurrooster en ADV dagen).

Plaats tewerkstelling:

- Diabeteshuis, Ottergemsesteenweg 456, 9000 Gent

Interesse om deel uit te maken van ons dynamisch en enthousiast team?

Stuur je CV en motivatiebrief (vermeld duidelijk voor welke vacature je solliciteert) ten laatste op **6 september 2020** naar Sandrijn Laureys, Manager Dienstverlening, Personeel en Vrijwilligers (sollicitaties@diabetes.be).

Het 1^{ste} kennismakingsgesprek gaat door op **donderdag 10 september**.

Neem zeker ook een kijkje op www.diabetes.be