



FUNCTIEBESCHRIJVING : Adviseur Customer Care

PLAATS : Brussel (mogelijkheid tot thuiswerk)

VERANTWOORDELIJKE: Customer Care Manager

Over microStart :

MicroStart, de grootste professionele microkredietorganisatie, verstrekt leningen tot op hoogte van 25000 euro aan toekomstige ondernemers die geen toegang vinden of krijgen tot traditionele bankkredieten, en dit om hun zelfstandigen activiteit op te starten of te ontwikkelen.

MicroStart levert gratis advies en begeleiding voor de projecten van onze klanten via een netwerk van experts en vrijwilligers en organiseert opleidingen die verschillende aspecten van het ondernemerschap belichten (bedrijfsbeheer, marketing, juridisch, boekhouding, etc.).

Sinds microStart 10 jaar geleden ontstond, heeft zij meer dan 15000 personen verwelkomd in haar 5 agentschappen, en meer dan 4900 projecten gefinancierd.

In 2021 heeft microStart 1500 personen begeleid et 665 ondernemers gefinancierd. Ons team bestaat uit 36 werknemers en meer dan 100 vrijwilligers. Onze laatste impactstudie heeft aangetoond dat 70% van de starters nog steeds actief is na 2 jaar, en dat minstens 50% van onze ondernemers een extra job creëren. Voor elke euro die microStart in haar klanten investeert, krijgt de maatschappij na twee jaar 2,53 eur terug.

Verantwoordelijkheden :

Als verantwoordelijke voor onthaal en invordering hebt u twee taken: u bent verantwoordelijk voor de ondersteuning van het netwerk van fysieke agentschappen bij het ontvangen van potentiële klanten, en voor het innen van achterstallen bij klanten die in gebreke zijn.

Reactiviteit, actief luisteren en een deontologische aanpak zijn essentieel voor deze functie.

Functiebeschrijving :

- U beheert een portefeuille van dossiers (klanten in betalingsmoeilijkheden, faillissement of collectieve schuldenregeling, ...). U neemt contact op met de klanten en of borgstellers en stelt, indien mogelijk, passende minnelijke schikkingen voor, in het bijzonder met betrekking tot hun persoonlijke, economische of juridische situatie en zorgt ervoor dat de gemaakte afspraken tot aan het einde van het terugbetalingsplan goed worden nageleefd;
- U beheert de administratieve en juridische correspondentie (voorbereiding van claims, behandeling, van advocaten en gerechtshoven, etc.). U bereidt en verstuurt alle mails/sms/e- mails voor, die betrekking hebben met betwiste zaken;
- U beheert alle administratieve taken met betrekking tot de dossiers die aan onze dienstverleners worden uitbesteed (voorbereiding van de dossiers voor de verzending). U neemt ook deel aan vergaderingen, volgt de dossiers en de evolutie van de resultaten van onze dienstverlener op;
- U bent de contactpersoon bij het digitale agentschap en het netwerk van fysieke agentschappen voor alle vragen met betrekking tot faillissementen, collectieve schuldenregeling en uitbestede betwiste dossiers;

microstart.be

- U biedt administratieve ondersteuning aan het digitale team (brieven, sms/Whatsapp – campagnes, scannen van documenten, etc);
- U controleert of de prospecten in aanmerking komen voor de diensten van microStart en verwijst ze door naar de juiste (financiële en/of ondersteunende) dienst die door één van onze agentschappen wordt aangeboden en leidt ze, indien nodig, door naar een partnerstructuur;
- U behandelt contactverzoeken van prospecten die per telefoon/e-mail/website contact opnemen;
- U neemt contact op met klanten of prospecten in het kader van verkoopcampagnes of enquêtes bij ons publiek.

Enkele andere (administratieve) werkzaamheden ter ondersteuning van uw collega's kunnen u toevertrouwd worden tijdens het uitoefenen van deze functie.

Vereist profiel :

- U hebt het vermogen om actief te luisteren en zich in te leven in een cultureel divers en dikwijls kwetsbaar publiek.
- U hebt organisatorische vaardigheden en een hoog niveau van nauwkeurigheid.
- U bent dynamisch en vindingrijk.
- U ziet veranderingen als een kans en beschikt over de nodige flexibiliteit.
- U beschikt over een goede mondelinge en schriftelijke communicatie: interpersoonlijke vaardigheden en taalvaardigheid zijn nodig om deze functie optimaal te kunnen uitvoeren.
- U hebt overtuigingskracht en het vermogen om met de nodige tact te onderhandelen.
- U bent resultaatgericht en in staat om objectieven te behalen.
- U kunt zelfstandig werken, maar ook in teamverband.
- Uiteraard hebt u digitale vaardigheden (microsoft office, google drive, telefoon, enzovoort).
- U bent **Nederlandstalig** maar met tevens een **uitstekend** niveau van Frans;
- U hebt een uitgesproken interesse voor het ondernemerschap, het microkrediet (zowel in binnen- als buitenland) en u hebt een hart voor het werk met maatschappelijk kwetsbare personen.
- Bewezen beroepservaring als medewerker in een administratieve functie, een callcenter, een ophaaldienst, een sociale organisatie,... is een toegevoegde waarde voor de functie.

Wat microStart biedt :

- Contract voor onbepaalde tijd, voltijds, 38 uur per week
- bruto salaris vanaf 2235 euro per maand
- aanvullende ziekteverzekering (DKV)
- maaltijdcheques
- GSM en werkcomputer
- mogelijkheid tot thuiswerk
- opleidingen
- werken in een jong en dynamisch team
- positie zo snel mogelijk in te vullen

Zin om microStart te vervoegen ?

Stuur ons uw motivatiebrief en CV per e-mail ter attentie van Emmanuelle Declève op het adres hr@microstart.be voor 17/06/2022.

microstart.be