



Het Vlaams Energiebedrijf (VEB) levert elektriciteit en aardgas aan klanten in de overheidssector. Daarbij streeft het VEB naar een algemene energiebesparing in de publieke sector via energie-efficiëntieprojecten.

Omwille van onze sterke groei zijn we op zoek naar een:

Business Support Advisor (m/v/x)

Jouw functie

Als Business Support Advisor zal je werken in de afdeling Energieleveringen. Deze afdeling wordt aangestuurd door de Manager Energieleveringen en door Coördinatoren voor de operationele aansturingen.

Als Business Support Advisor ben je het eerste aanspreekpunt voor onze klanten die heel diverse vragen hebben over facturatie, hun elektriciteits- of aardgasverbruik en leveringen. Je staat hierbij in nauw contact met je collega's klantenwerking.

Als Business Support Advisor moet je inhoudelijk, administratief en organisatorisch beheren en opvolgen van dossiers binnen één of meerdere specifieke kennis- of expertisedomeinen. Instaan voor dienstverlening aangaande de verwerking van overnames, switching, facturatie en andere energievragen van klanten teneinde een superieure dienstverlening aan de klanten te bieden.

Meer specifiek:

- Opvolgen van de progressie van de dossiers en bewaken van de kwaliteit ervan teneinde bij te dragen tot een goede dienstverlening.
- Analyseren en vervolledigen van delen van dossiers teneinde tijdig en correct te voldoen aan de klantvraag.
- Implementeren van klantencontracten in de systemen teneinde de energielevering zoals voorzien in het contract te kunnen uitvoeren.
- Onderhouden van interne en externe contacten, als eerste aanspreekpunt voor de toegewezen dossiers, teneinde een effectief en efficiënt dossierbeheer te garanderen.
- Optreden als eerste aanspreekpunt voor de klant teneinde een efficiënte en klantgerichte technische service te bieden met het oog op een maximale klantentevredenheid.
- Verwerken van de binnenkomende technische aanvragen, opmerkingen en problemen (post, mail, telefonisch) teneinde zo snel en correct mogelijk de klantvraag uit te voeren.
- Verwerken en beheren van de klantgegevens teneinde over actuele klantendossiers te beschikken.
- Bijwerken en onderhouden van de vakkennis en de technische vaardigheden teneinde de eigen vakkennis te maximaliseren en deze optimaal binnen de organisatie toe te passen.
- Aanbevelingen doen om de algemene werking van VEB te verbeteren en bij te dragen tot een hogere klantentevredenheid.



Jouw profiel

Kennis en vaardigheden:

- Je beschikt minimaal over een bachelordiploma of gelijkwaardig door ervaring.
- Grondige kennis van Office 365 (Word, Excel en Powerpoint)
- Professionele en duidelijke communicatie (gesproken en geschreven) in het Nederlands (Franse taal beheersen is een voordeel)
- Bij voorkeur: ervaring in dossierbeheer, front office/sales administratie, back office/operationele administratie, klantencontact
- Bij voorkeur ervaring in het werken bij een energieleverancier of netbeheerder.

Vaardigheden en competenties:

- Je houdt van teamwerk en draagt bij met een gevoel van verantwoordelijkheid in jouw rol als vitale schakel in de missie van het VEB. Je straalt positiviteit en optimisme uit
- Je kan in je dossier omgaan met complexiteit en je bent in staat logische verbanden leggen
- Je werkt punctueel en kan klanten helpen met hun vragen tegen een bepaalde deadline
- Je werkt klant en service gericht

Ons aanbod

Wij bieden een afwisselende job in het centrum van de actualiteit (energie en klimaat), in een jong bedrijf dat bruist van de energie en dat een mooie combinatie maakt tussen economische en maatschappelijke belangen.

Een marktconforme verloning met extralegale voordelen (hospitalisatieverzekering, groepsverzekering, maaltijdcheques,..).

Een groeipad dat voor deze functie al voorzien is.

Het VEB is gelegen in de prestigieuze gebouwen van Tour & Taxis, Havenlaan 86C te 1000 Brussel. Deze locatie is vlot bereikbaar zowel met de wagen als met het openbaar vervoer (1,5 km van het Noordstation). Elke 5 minuten rijdt er een shuttlebus tussen het Noordstation en Tour & Taxis.

Hoe solliciteren?

Stuur je motivatiebrief en cv naar hrm@veb.be.