

## Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING



Locatie **Noord-Holland, Amsterdam**  
<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>

### Functieomschrijving

Wil jij de klanten van ING een excellente service bieden, is de klant verrassen & onbezorgd echt je passie? Denk je in oplossingen en wordt je blij van tevreden klanten? Dan is dit je kans, want ING zoekt clt members voor onze particuliere klanten.

### Wat ga je doen

Wij zijn Client Service Daily Banking. Je handelt alle klantcontacten en klantverzoeken af op het gebied van dagelijks bankzaken (Betalen, Sparen en de zogenaamde Events).

De organisatie bestaat uit 4 zogeheten Super Circles, waarbinnen vergelijkbare en aanverwante klant activiteiten logisch zijn gebundeld. Deze Super Circles zijn gericht op:

- Particuliere klanten
- Zakelijke klanten
- Social & webcare (Chat, Facebook, Twitter, Whatsapp)

-Events (overlijden, beslaglegging, bewindvoering en Lenen)

De organisatie van ING belandde

De organisatie is een efficiënte organisatie en is de belangrijkste reden waarom het bieden van een excellente service aan de klant, het efficiënt afhandelen van de telefoongesprekken en het digitaal maken van de klantcontacten. Maar ook het toevoegen van commerciële waarde. We helpen onze klanten met hun vragen, maar willen ook de vraag achter de vraag begrijpen, waarom neemt de klant contact met ons op?

De Agile manier van werken



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>



Inbound adviseur dagelijkse bankzaken, ING

<https://www.advertentiax.nl/x-879074-z>

---

Je werkt in een Customer Loyalty Team (CLT) met ongeveer 11 collega's. Samen met de andere teamleden ben je ervoor verantwoordelijk dat klanten telefonisch professioneel te woord worden gestaan en verder worden geholpen.

Zelfsturing en zelforganisatie is onze managementfilosofie. We leggen daarom de verantwoordelijkheid zo veel mogelijk waar de klant deze verwacht: bij onze members. Samen met je teamleden ben je zelf verantwoordelijk om te organiseren wat nodig is om jullie doelen te halen. Met je team bespreek je bijvoorbeeld elke dag wie wat gaat doen. De taakverdeling kan elke dag verschillen. Het gaat erom dat het werk goed en op tijd afgehandeld wordt en dat jullie inkomende klantgesprekken tijdig en goed afhandelen.

Wat ga je als CLT Member doen

Als CLT member wordt er telefonisch contact met je opgenomen door particuliere klanten met verschillende vragen. In elk gesprek stel je de klant centraal met als doel om die klant het juiste antwoord te geven. Je handelt je gesprekken zorgvuldig en efficiënt af en probeert onze klanten te helpen met digitale oplossingen zodat ze voortaan direct hun bankzaken online kunnen regelen. Tevens is het belangrijk dat je goed luistert naar de behoefte van de klant, zodat je daar waar mogelijk ook nieuwe of andere producten kunt aanbieden waarmee de klant nog meer geholpen is.

Wat bieden wij jou

Een passend salaris van €13,77 en volledige OV reiskostenvergoeding; Een min-max contract, te kiezen uit 28-36, 30-38 of 32-40 uur in de week; Het behalen van een WFT basis certificaat (voordat je start bij ING); Je wordt meegenomen in de nieuwste vorm van werken; Agile; Een inspirerende werkomgeving.

Wat wij van jou vragen

Een afgeronde opleiding op minimaal MBO-4 niveau; Ervaring in een klantgerichte (commerciële) functie; In bezit zijn van een WFT basis of ervoor open staan om deze via ons te behalen; Beschikbaarheid van minimaal 36 uur per week (flexibel inzetbaar tussen 07:45 en 21:00 uur en min. 1 keer per maand op zaterdag tussen 09:00 en 17:00 uur).

Geïnteresseerd? Ben jij de klantenservice medewerker die wij zoeken voor het Customer Loyalty Team van de ING in Leeuwarden? Wacht niet langer en stuur je motivatie en CV in via de "solliciteer" button.

Â

Uiteraard staat deze vacature open voor zowel mannen als vrouwen.

Sollicitatieprocedure

---

Om te reageren op onze vacatures voer je eenmalig je gegevens in. Hierdoor maak je automatisch een account aan op Mijn Randstad. Vanuit Mijn Randstad reageer je voortaan snel en eenvoudig op vacatures, kun je je gegevens beheren, je sollicitaties of salaris bekijken en nog veel.