

The logo for Auditio, featuring the word "auditio" in a lowercase, white, sans-serif font centered within a light gray square background.

consultancy on quality monitoring in contact centers

Auditio zoekt mensen die de een kwaliteitsborgingsproces in inbound contact centers kunnen opzetten en kunnen borgen.

Auditio

de missie

Door het kwantificeren van kwaliteit in contact centers, wil Auditio organisaties helpen met het in stand houden en verder opvoeren van investeringen die de kwaliteit daadwerkelijk verhogen.

het huidige team

Het gestaag groeiende Auditio heeft momenteel 9 werknemers; 3 mannen en 6 vrouwen. 2 hebben een academische opleiding, de andere 7 werken op HBO niveau. De gemiddelde leeftijd is circa 30 jaar. Een leuk en goed samenwerkend team is het belangrijkste 'kapitaal' van Auditio. Er wordt dan ook actief gehandeld om de goede sfeer te behouden.

het salarisaanbod

Inclusief vakantiegeld is het instapsalaris circa € 40.000 bruto per jaar. Uiteraard biedt Auditio u een duidelijk pad naar boven aan. Auditio is echter geen 'up or out' werkgever.

ZZP-ers

Voor deze functie, en alleen voor deze functie, wil Auditio ook graag in contact komen met ervaren free lancers / ZZPers.

functieprofiel

consultant

Als quality monitoring consultant bent u de persoon via wie onze klanten een goed georganiseerd kwaliteitsbewakingsproces in hun contact center kunnen opzetten. U hebt een seniore uitstraling en krijgt mensen mee in verander-trajecten. In het ideale geval hebt u gewerkt met een of meerdere van de volgende systemen:

NICE, E-Talk, Verint, Optimise, Witness of andere QMS-en.

Het werk wordt voornamelijk op locatie bij de klanten gedaan, door heel Nederland, met 'n duidelijk accent op Nederland boven de rivieren.

Als consultant rapporteert u aan de directeur van Auditio. U bent verantwoordelijk voor het opzetten van alle processen voor het monitoren van de inhoudelijke gespreks- en mailkwaliteit bij onze klanten. Veel klanten hebben zeer recentelijk een systeem aangeschaft, en zien in u de deskundige die het systeem kan inbedden in hun organisatie.

U bent in staat teamleiders voor te lichten, workshops te organiseren, knopen door te hakken, processen rondom OR goedkeuringen te begeleiden, kalibratiesessies te organiseren en en toe te zien op het borgen van kwaliteitsmanagement processen. U bent er vertrouwd mee het eerste aanspreekpunt van de contact center manager te zijn. U bent geen technicus, maar loopt niet weg voor discussies over wat er wel en wat er niet kan met een gegeven systeem.

overige voorwaarden

Bij een voltijdsdienstverband biedt Auditio 25 vakantiedagen aan. Daarnaast is het 'verplicht' een 5 daagse persoonlijkheids-training te doen waarvan de kosten door Auditio worden gedragen.

Opleidingskosten en opleidingsdagen worden door Auditio betaald.

Reiskosten worden gedeclareerd tegen 19 eurocent per kilometer of tegen het tweedeklas treintarief. U krijgt ook een NS Business card.

carrièremogelijkheden/opleidingen

Deze functie is ideaal voor elke consultant die onder de bescherming van een baan 'eigenlijk' een eigen bedrijf uit wil bouwen. Een groot deel van de processen en methoden en technieken ligt klaar. Deze zijn ontwikkeld door Auditio Noord, inmiddels 10 mensen groot).

Nu zoeken wij mensen die de uitdaging aangaan en met ons Auditio Zuid op de kaart willen zetten. Afhankelijk van de mate waarin dit u lukt, zult u ernaar beloond worden.

documentformaten

.rtf, .doc, .pages, .key, .ppt, .xls en .pdf bestanden zijn welkom. Op de webpagina solliciteren.auditio.nl (dus zonder www) vindt u meer informatie over de sollicitatieprocedure.

functie-eisen

U functioneert ten minste op HBO nivo en hebt een excellente schriftelijke en mondelinge uitdrukkingvaardigheid. U bent opgeleid in een studierichting waarbij communicatie en rapportage een zeer belangrijke rol speelt.

U hebt tenminste 5 jaar in een inbound call center gewerkt, waarvan 3 jaar op management niveau of in een adviesfunctie.

Reizen is geen probleem voor U. U accepteert dat u soms 's avonds hoort waar u de volgende dag zult zijn.

U bent minimaal 32 uur per week beschikbaar.

vaardigheden/eigenschappen

kandidaten die beschikken over de onderstaande eigenschappen, genieten de voorkeur:

U bent overtuigend, zonder drammerig te zijn. U hebt oog voor detail, u bent nauwkeurig en precies. U bent erg goed in staat veel details te overzien, de grote lijn te bewaken en met deadlines te werken.

U bent goed thuis in MS-Word en MS-Powerpoint, en sowieso in staat de complexe IT-systemen van onze klanten snel te doorgronden.

Zo nodig beargumenteert u uw oordeel rustig en standvastig. U hebt geen sterke behoefte aan een eigen vaste werkplek; wèl aan een kleine groep prettige collega's waar u vaak mee overlegt.

solliciteren?

wij houden van efficiëntie....

U kunt uw C.V. per e-mail sturen naar p.harts@Auditio.nl. Een uitgebreide motivatie is niet perse noodzakelijk.