

# Vacature

# IMPACTO



**Onze toonaangevende opdrachtgever Cygnific is op zoek naar Customer Care Agents voor zowel de afdeling Call Center als de afdeling Social Media Webcare. Lees verder en ontdek hoe jij een belangrijke rol kunt spelen in het verlenen van uitstekende service aan KLM-passagiers.**

Als Customer Care Agent ben je verantwoordelijk voor het afhandelen van KLM-klantinteracties en het bieden van oplossingen voor vragen, verzoeken en klachten. Via persoonlijke en klantgerichte communicatie draag je bij aan de opbouw van positieve klantrelaties. Je werkt samen met interne teams om een naadloze klantbeleving te garanderen. Afhankelijk van de afdeling waar je werkt, zijn je taken als volgt:

### Call Center:

- Telefonisch verstrekken van informatie over vluchten, boekingen, bagagebeleid, wijzigingen en andere gerelateerde onderwerpen.
- Assisteren bij het oplossen van problemen, zoals gemiste aansluitingen, vertraagde vluchten of verloren bagage.
- Het nauwkeurig registreren en bijwerken van klantgegevens in het systeem.

### Social Media Webcare:

- Beheren van klant gerelateerde interacties op verschillende sociale mediaplatforms, zoals Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn.
- Reageren op vragen, opmerkingen en klachten van klanten via sociale media, met de nadruk op snelle en doeltreffende oplossingen.
- Actief monitoren van sociale media voor klantgerelateerde issues en deze proactief aanpakken.

### Functievereisten:

- Minimaal een afgeronde MBO 4-opleiding of vergelijkbaar werk- en denkniveau.
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk.
- Sterke communicatieve vaardigheden en het vermogen om klanten op een vriendelijke en professionele manier te woord te staan.
- Flexibiliteit in werktijden, waaronder avonden, weekends en feestdagen.

### Functievereisten:

- Een boeiende en veelzijdige functie binnen een gerenommeerd bedrijf
- Een baan met perspectief op langdurig dienstverband
- Een competitief salaris
- Een positieve en collegiale werkomgeving met enthousiaste teamleden

**Solliciteer direct door je CV en Motivatiebrief in het Nederlands te mailen naar [recruitment@impacto.cw](mailto:recruitment@impacto.cw) onder vermelding van “Customer Care Agent”.**

**Sluitingsdatum voor de vacatures is 30 juni 2023**