

**Succesverhalen komen niet
gewoon uit de lucht vallen.
Ze worden gemaakt.**



BOSCH

Medewerker Quality Management (fulltime)

Door een consequente winstgerichtheid investeren wij in de toekomst. Draag met uw engagement bij aan het langetermijnsucces van de Bosch Groep. Bosch Communication Center is een facilitair contactcenter en onderdeel van het Robert Bosch concern met internationaal 16 vestigingen. De Communication Centers leveren klantcontact oplossingen voor toonaangevende bedrijven. Voor ons contactcenter in Deventer zijn wij op zoek naar een Medewerker Quality Management.

Functie-inhoud: ▶ Ontwikkelen en onderhouden van een duidelijk format voor het meeluisteren en coachen van agents en deze vertalen naar een duidelijk coachingsplan ▶ Organiseren van kalibratiesessies met agents, teamleaders en met de opdrachtgever ▶ Borgen en administratief organiseren van voldoende aantallen meegelisterde agents door de teamleaders ▶ Planmatig uitvoeren van steekproeven en aan de hand hiervan het meten en analyseren van de geleverde kwaliteit ▶ Initiëren van verbetervoorstellen naar aanleiding van bovenstaande analyses ▶ Je werkt operationeel samen met de Operation Manager in Deventer, maar rapporteert formeel aan de Shared Service Manager in Nijmegen ▶ De werkzaamheden

vinden grotendeels plaats op de vestiging in Deventer, met regelmaat is aanwezigheid in Nijmegen noodzakelijk.

Jouw profiel: ▶ HBO werk- en denkniveau ▶ Minimaal 2 jaar werkervaring als Quality Medewerker in een facilitair callcenter ▶ Planmatig, resultaatgericht, deskundig en initiatiefrijk ingesteld ▶ Vermogen om mensen te motiveren en enthousiasmeren ▶ Een sterke drive (geen negen tot vijf mentaliteit).

Wij bieden: ▶ Een uitdagende functie binnen een dynamische en sterk groeiende organisatie ▶ Een functie waarin je mogelijkheden hebt om jezelf verder te ontwikkelen.

Schrijf uw eigen verhaal en solliciteer nu

Bosch Communication Center B.V.
HR department / Sascha Sleenhof
Tournooiveld 300
6525 EC Nijmegen
Sascha.Sleenhof@nl.bosch.com
www.boschcommunicationcenter.com