



Citymesh – Customer Care Officer

Jouw impact bij Citymesh

Samen met je collega's van het Customer Care team zorg jij voor een uitstekende ervaring voor onze B2B- en B2C-klanten.

Je bent het centrale aanspreekpunt voor uiteenlopende administratieve vragen over het productaanbod van zowel Citymesh als edpnet. Met jouw klantgerichte aanpak help je klanten vlot verder via telefoon, e-mail en webchat en borg je een accurate verwerking in ons CRM-systeem.

In deze rol focus je op:

- **Klantondersteuning:** via telefoon, e-mail en webchat help je klanten vriendelijk en efficiënt verder met al hun administratieve vragen.
- **Abonnementsbeheer:** in ons inhouse CRM-pakket (Snappy) verwerk je bestellingen, verhuizingen, opzeggingen en facturatievragen uiterst nauwkeurig.
- **Klachtenafhandeling:** met een oplossingsgerichte houding neem je klachten vast en zorg je voor een heldere, accurate opvolging.
- **Interne samenwerking:** bij complexe dossiers of technische vragen schakel je snel met de Technische Helpdesk, Facturatiedienst, Planning en het Deliveryteam.
- **Procesoptimalisatie:** je denkt actief mee over mogelijke verbeterpunten in je eigen dagelijkse werk en binnen de procedures van Citymesh.

Wat breng je mee?

- Je communiceert vloeiend in het Nederlands, Frans en Engels, zowel mondeling als schriftelijk.
- Geen specifieke ervaring vereist: dankzij jouw leergierigheid en onze doorgedreven training maak je je onze producten en systemen snel eigen.
- Je communiceert op een rustige, aangename en klantvriendelijke manier.
- Met je georganiseerde werkwijze en oog voor detail werk je nauwkeurig, en als echte teamplayer deel je graag ervaringen en kennis met je collega's.
- Naast de vaste kantoor dag (1 vrijdag op 2) in Sint-Niklaas ben je tijdens het opleidingstraject, infosessies, teamevents of opleidingen bereid om op kantoor aanwezig te zijn in Sint-Niklaas of Oostkamp.

Dit krijg je van ons

Bij Citymesh kom je terecht in een enthousiast en ambitieus team waar jouw inbreng telt en waar je de ruimte krijgt om te blijven groeien. Een goeie job is voor ons meer dan alleen de inhoud. Ook flexibiliteit, verlof, mobiliteit en een loonpakket dat goed zit, horen daarbij. Daarom kan je rekenen op:

- Een voltijds contract van onbepaalde duur, met een aantrekkelijk loonpakket. Daarbovenop krijg je

maaltijdcheques van €8 per dag, ecocheques, een hospitalisatieverzekering, CAO90-bonus, eindejaarspremie, netto onkostenvergoeding en een jaarlijkse sectorpremie volgens PC 200.

- Via ons cafetariaplan geef je een deel van je loonpakket zelf vorm. Denk aan multimedia, pensioensparen of aanvullende verzekeringen.
- Je werkt 40 uur per week met vaste werkuren (8u30 - 17u). Hierdoor krijg je bovenop de 20 wettelijke vakantiedagen 12 extra dagen verlof. Zo blijft er voldoende ruimte voor een gezonde work-life balance.
- Een grotendeels remote functie waarbij je voornamelijk van thuis uit werkt, gecombineerd met de afgesproken vaste kantoordagen.
- Een gratis gsm-abonnement en de mogelijkheid om ook je thuisinternet via Citymesh te regelen aan een absolute spotprijs.
- Je krijgt ruimte om te blijven groeien via interne workshops, externe opleidingen en relevante certificeringen.
- Een warme werkplek waar humor nooit ver weg is, er al eens graag een flauw mopje wordt gemaakt plus een afterworkteam dat geregeld een leuke activiteit meemaakt (van karaoke tot een boottocht of duikinitiatie).
- Onze kantoren in Sint-Niklaas en Oostkamp zijn vlot bereikbaar, met ruime parking en laadpalen voor de deur.

