

# Functietitel: Medewerker Business Clients Support (Amsterdam)

Vacatureformulier-id **79126** - Gepubliceerd **13-01-2023** - **Personal & Business Banking - ABN AMRO Bank N.V. - Nederland - Professional - ABN AMRO Bank N.V. - 06**

## In het kort

Business Clients Support (BCS) is een onderdeel van Business Clients en Ecosystems (BC&E) (Personal and Business Banking) en is verantwoordelijk voor de ondersteuning aan klanten/ondernemers met of zonder een krediet. BCS is een essentieel onderdeel in het succesvol bedienen van de klant tijdens zijn klantreis. Onze klanten lopen ergens vast. Bij het contactcenter, via het online-kanaal of ergens anders in de organisatie. Wil jij ze op de goede weg helpen. Toon jij eigenaarschap en weet jij de klant de ultieme klantbeleving te geven samen met je collega's? Dan zoeken we jou.

Jij bent gedreven, pro-actief, digitaal vaardig, energiek en gemotiveerd. Jij hebt het als tweede natuur om samen met de klant op zoek te gaan naar de meest efficiënte oplossing. Jij vindt het geweldig om telefonisch of via beeldverbinding in contact te staan met klanten en collega's. Kortom jij hebt klantfocus, bent resultaat gericht, risicobewust en wilt samen met je collega's dagelijks klaarstaan voor de klant. Je luistert naar de klant en haalt feedback op, die je gebruikt om interne processen te verbeteren. Je bent nog lang niet uitgeleerd en wil graag kennis en ervaring vergaren om nog beter te worden in je werk. Onze manier van werken is je op het lijf geschreven en je draagt dit ook uit. Voel jij je aangesproken en is deze rol iets voor jou? Dan komen we graag met jou in contact.

## Je werk

- Je bent verantwoordelijk voor de ondersteuning van de klant tijdens zijn klantreis
- In je dagelijkse werk ben je in contact met de klant voor het verrichten van kredietgerelateerde, commerciële en overige ondersteunende activiteiten.
- Je verstrekt of verzamelt informatie aan/van de klant indien daarom gevraagd (zonder advies).
- Je focust je op de crossbuy en deepsell mogelijkheden.
- Dagelijks ben je bezig met (het verbeteren van) de klanttevredenheid, rendement, risicobeheer en het marktaandeel.
- Je interesseert je voor wat er in de wereld gebeurt en begrijpt wat deze gebeurtenissen voor invloed hebben op de klanten en de bank.
- Je hebt een lange termijn focus op de behoeften van de klant en zorgt altijd voor een goede afweging tussen de belangen van de klant en bank.
- Je bouwt mee aan het (verder) uitbouwen van de BC&E portefeuille.
- Je draagt bij aan een goede werksfeer binnen het team door gebruik te maken van de 3 kernwaarden van de bank (Care, Courage & Collaboration).
- Verdergaande digitalisering en innovatie zijn belangrijke thema's voor (de doorontwikkeling van) BC&E. Je krijgt daarom de mogelijkheid en tijd om hier actief aan bij te dragen.

## Werkomgeving

BCS is de ondersteunende afdeling voor ondernemers binnen het midden- en klein bedrijf. Klanten worden bediend vanuit alle sectoren.

Je bedient onze klanten vanuit Zwolle, Amsterdam of Eindhoven maar ondersteunt klanten uit heel het land. Met het oog op de BC&E contactstrategie 'Click-call-face' zul je het niet gek vinden dat we er naar streven onze klanten zoveel mogelijk via de verschillende digitale kanalen te ondersteunen. Binnen BC&E onderschrijven we het Hybride Werken dan ook volledig. Je maakt samen met je directe collega's afspraken over wanneer je op kantoor werkt. De overige dagen kun je zelf bepalen vanaf welke locatie je werkt. De afdeling bestaat uit circa 90 medewerkers BCS, verdeeld over 5 teams.

Uniform werken en klant centraal zijn belangrijke kernwaarden in je dagelijkse werk. Onze cultuur staat in het teken van verbinden met elkaar binnen de teams, maar ook met de onze stakeholders, zoals de Business Bankers, Zekerheden en Contracting, voor het goed end to end bedienen van de klanten. Ons motto is elke dag een stukje beter voor de klant en zelf het initiatief nemen om de klantreis te verbeteren binnen BCS.

## Je profiel

Je voelt je ondernemer binnen de bank en hebt dan ook oog voor zowel commerciële kansen als risico's. Je wilt jezelf voortdurend verbeteren en je staat open voor de veranderingen die er voor moeten zorgen dat we als team beter worden. Je bent een teamplayer en je ziet samenwerken met anderen als vanzelfsprekend en krijgt energie van het bouwen aan deze nieuwe afdeling. Herken jij jezelf hierin? Check dan je profiel:

- Minimaal Mbo-werk- en denkniveau aangetoond door opleiding(en) en/of aantoonbare ervaring die gelijk staat aan dit werk en denkniveau.
- Basis kredietkennis en kennis met betrekking tot Risk Management.
- Voldoende ervaring met de klantreis en kredietprocessen van de bank.
- Je bent klantgericht en hebt een drive om te vernieuwen en verbeteren
- Zorgt voor zorgvuldige data invoer.
- Procesoptimalisatie; in staat om kansen te identificeren en op de juiste plaats te kunnen beleggen.
- Vloeiend in Nederlands en voldoende beheersing van de Engelse taal.
- Focus op digitalisering, verbetering en verandering.
- Klantgerichtheid
- Grote mate van flexibiliteit
- Samenwerkingsgericht
- Resultaat-en Commercieel gericht
- Risicobewustzijn

### **Wij bieden**

- Een uitdagende nieuwe afdeling in opbouw die efficiëntie en klantgerichtheid echt wil bevorderen
- In deze rol bouw je zeer direct mee aan de nieuwe BC&E organisatie.
- De kans om jezelf te ontwikkelen in het kredieten vak
- Een gemengde klantenportfolio
- Samenwerking in een leuk team met collega's met inhoudelijke kennis.
- Wij bieden je de vrijheid om het beste uit jezelf te halen, flexibel te werken en ruimte om te groeien
- Wij helpen je om fit & vitaal te blijven
- Een aanvullend benefit budget van 11%, waarmee je flexibel arbeidsvoorwaarden kunt kopen
- Een persoonlijk ontwikkelbudget van € 1.000 per jaar

### **Interesse?**

Ben je geïnteresseerd geraakt? Dan horen we graag van je via een reactie op deze vacature. Neem voor meer informatie contact op met Eline Polle-Mooibroek, Manager Business Clients Support (06-10656077) of Rob de Herder, Manager Business Clients Support (06-23273835). We maken graag kennis met je!