

Jobboard

Wat ga je doen?

Als Teamleider Klantcontactcentrum ben jij de drijvende kracht achter een team dat dagelijks het verschil maakt voor onze reizigers. Je begeleidt jouw team in een snel veranderende, digitale en multimodale klantcontactomgeving. Jij vertaalt de doelstellingen van de afdeling naar heldere resultaten en motiveert je medewerkers om deze te behalen. Je coacht op vakinhoudelijke kennis, vaardigheden, empathische communicatie en inclusieve dienstverlening, zodat iedereen optimaal kan presteren.

Je stimuleert innovatie en begeleidt je team bij het werken met nieuwe systemen, AI-ondersteuning en diverse klantkanalen (telefoon, chat, app, social media). Je bewaakt en verbetert werkprocessen, analyseert data en rapportages en zet verbeteracties in om de kwaliteit van onze dienstverlening continu te verhogen. Je creëert een werkomgeving waarin medewerkers zich betrokken en gewaardeerd voelen, en voert ontwikkelgesprekken om hun groei te ondersteunen. Daarnaast draag je bij aan de positionering van het Klantcontactcentrum als zelfstandig product binnen Transdev. Je stuurt op het behalen van SLA's, KPI's en commerciële kansen, en werkt nauw samen met andere teams en afdelingen. Je bent een veranderaar die medewerkers meeneemt in innovatie, procesverbetering en de implementatie van nieuwe werkwijzen. Je standplaats is Groningen of IJsselmuiden. Het team is landelijk georganiseerd en werkt deels locatie onafhankelijk. Je faciliteert een team dat zowel op kantoor als thuis optimaal kan presteren.

Wat bieden wij jou?

Bij Transdev krijg je de kans om een belangrijke rol te spelen in het verbeteren van onze klanttevredenheid. Je werkt in een dynamische omgeving waar jouw ideeën en leiderschap echt impact maken. Wij waarderen jouw inzet en bieden uitstekende arbeidsvoorwaarden die passen bij jouw verantwoordelijkheid. Je komt te werken in een informele en prettige werksfeer met betrokken collega's.

- Een salaris tussen €2.793 en €4.066 op basis van 40 uur per week;
- 23 vakantiedagen;
- Altijd in mei: 8% vakantiegeld;
- Duurzaam onderweg: een (elektrische) fiets via Lease a Bike;
- Reiskostenvergoeding (per 1 januari 2026);
- Wij zorgen voor nu én later: pensioen volgens Pensioenfonds Vervoer;
- Veel ruimte voor eigen initiatief, innovatie en persoonlijke ontwikkeling;
- Flexibele werktijden en de mogelijkheid tot thuiswerken.

Wat breng je mee?

Je bent een coachende leider die het beste uit mensen haalt en processen continu wil verbeteren. Je hebt een scherp oog voor kwaliteit, denkt in oplossingen en weet hoe je een team motiveert om samen doelen te bereiken.

- MBO+ werk- en denkniveau;
- Minimaal 3 jaar ervaring in een leidinggevende rol binnen klantcontact of een vergelijkbare omgeving;
- Kennis van automatiseringssystemen, digitalisering en relevante wet- en regelgeving;
- Sterke communicatieve en coachende vaardigheden, met aandacht voor inclusie en empathie;
- Je bent flexibel inzetbaar, ook in avonden en weekenden;
- Je hebt veranderkracht en weet medewerkers mee te nemen in innovatie en procesverbetering.

Solliciteer nu!

Ben jij klaar om jouw leiderschap in te zetten voor een optimale klantbeleving en toekomstbestendig klantcontactcenter? Solliciteer vandaag nog en maak samen met ons het verschil voor onze reizigers!