



Asselé Consultancy:

voor de verandering!

W: www.assele.nl

E: info@assele.nl

T: [06-28194080](tel:06-28194080)

Manager Service- en adviescentrum (36 uur)

vacaturenummer: 0815

Standplaats Amsterdam ZO

Profiel Manager Service- en adviescentrum

Het gemeenschappelijke Service- en adviescentrum is nieuw binnen Rochdale en bestaat uit een drietal clusters; het Call Center voor huurdersvragen (25 mdw.), het cluster Techniek, Kwaliteit & Arbo (6 mdw.) en de Facilitaire service groep voor o.a. post, archief, repro en receptie zaken (15 mdw.). Voor de aansturing van deze onlangs geformeerde afdeling zijn we op zoek naar een ervaren manager.

De ideale kandidaat heeft een bedrijfskundige achtergrond op HBO+/academisch niveau en ruime managementervaring in een klantgerichte, shared service center-achtige omgeving. Een overtuigende en inspirerende people- en procesmanager die de gemeenschappelijke service organisatie, met zijn diverse disciplines, verder ontwikkelt tot een centrale, faciliterende afdeling met een eigen identiteit & elan, een uniforme procesgang en een actieve, dienstverlenende attitude.

Zij/ hij is een organisatiesensitieve, klantgerichte en communicatief vaardige persoonlijkheid die de leidinggevenden van de clusters en medewerkers vanuit de verschillende clusters verbindt, motiveert, inspireert en meekrijgt in het professionaliseringstraject van de afdeling. Continue alert op de verdere ontwikkeling van het geheel én de delen van het gemeenschappelijk service centrum, rekening houdend met de ontwikkelingen op de huurdersmarkt en binnen Rochdale. De Manager Service- en adviescentrum ressorteert rechtstreeks onder de directeur financiën.

Taken en verantwoordelijkheden

- (In)directe aansturing van 3 clusterhoofden en een afdeling van 45 medewerkers;
- Werkt het dienstverleningsconcept en de hieruit volgende uniforme werkwijze, i.s.m. de clusterhoofden verder uit, zowel richting medewerkers als richting de (interne) klanten inspireert, motiveert en creëert draagvlak voor het Service- en adviescentrum;
- Stelt SLA's op met (in- en externe) opdrachtgever(s) en geeft pro-actief en dynamisch leiding aan de uitvoering hiervan;
- Is integraal verantwoordelijk voor het beleid en de kwaliteit (capaciteits- en continuïteitbewaking) van de dienstverlening;
- Is integraal budgetverantwoordelijk; stelt financiële begrotingen op en bewaakt deze en stuurt, waar nodig, bij;
- Onderhoudt actief contacten met de directie en het management van de 4 vestigingen en andere opdrachtgevers over de (interne) dienstverlening en de optimalisatie ervan.

Functie eisen

- HBO+ / WO werk- en denkniveau met een goede organisatiekundige achtergrond;
- Ervaren manager met senioriteit en overzicht; relevante werkervaring binnen commerciële, klantgerichte en customer care omgevingen;
- Kennis van de functionele vakgebieden waaraan sturing wordt gegeven;
- 15- 20 jaar relevante werkervaring binnen de commerciële zakelijk dienstverlening;
- Aantoonbare leidinggevende capaciteiten, coachend en stimulerend;
- Een hoge mate van organisatiesensitiviteit, gevoel voor personele en organisatieaangelegenheden en organisatievermogen;
- Analytisch vermogen en het kunnen ontwikkelen en uitdragen van een verbindende visie;
- Klantgericht, resultaatgericht en besluitvaardig;
- Overtuigingskracht, kan mensen inspireren en motiveren;
- Flexibel, initiatiefrijk en stressbestendig;
- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrakkingsvaardigheid.

Arbeidsvoorwaarden

Goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden op basis van de CAO Woondiensten. Salarisindicatie op basis van 36-urige werkweek: € 70.000,- (inclusief vakantiegeld, inclusief eindejaarregeling). Deze functie is in te vullen voor 4 of 5 dagen. Afhankelijk van opleiding, ervaring en persoonlijke kwaliteiten. Daarnaast kent Rochdale een 2 procent bonusregeling afhankelijk van het bedrijfsresultaat en een marktconforme kilometervergoeding voor zakelijke kilometers.

Reageren?

Stuur je reactie en actuele c.v. met korte motivatie naar info@assele.nl t.a.v. mevrouw M. Asselé o.v.v. het desbetreffende vacaturenummer.

Ken je iemand in je netwerk?
Stuur deze vacature dan door!