

Zit helpen in je DNA?

Word onderdeel van onze internationale familie.

Medewerker Medische Alarmcentrale

Wie zijn we

Wij zijn Allianz Global Assistance, internationaal marktleider in hulpverlening en reisverzekeringen. Wereldwijd werken er meer dan 17.000 werknemers bij ons die samen ruim 70 talen spreken. In Nederland zijn we met ongeveer 450 collega's. Vanuit onze eigen alarmcentrale helpen we mensen in binnen- en buitenland.

Ongeveer 250 miljoen mensen (4% van de totale wereldpopulatie) maken wereldwijd gebruik van onze services. We maken onderdeel uit van de internationale Allianz Group, met haar hoofdkantoor in München.

De afdeling

Je gaat werken in een internationale omgeving, waar geen dag hetzelfde is. Onze afdeling Medical Global Competence Center (MGCC) ondersteunt reizigers en expats uit Engeland, Frankrijk, België en Nederland, wanneer ze medische hulp nodig hebben in het buitenland. De afdeling bestaat uit 70 collega's, verdeeld over twee locaties: Amsterdam en Brussel. Jij bent werkzaam in Amsterdam, waarbij de focus ligt op de Nederlandse reiziger.

Wat ga je doen?

De Medische Alarmcentrale bestaat uit twee onderdelen:

1. High Volume. Alle inkomende telefoontjes worden hier behandeld. Het eerste klantcontact vindt hier plaats. Daarnaast worden de minder ingewikkelde klantdossiers opgepakt.
2. Complex. De medisch complexere vraagstukken worden hier opgepakt zoals ziekenhuisopnames, repatriëringen en bijvoorbeeld het regelen van betalingsgaranties.

Vanuit High Volume ben je het eerste aanspreekpunt voor de klant. Je communiceert met collega's en externe partijen, om zo adequaat en snel mogelijk vraagstukken te beantwoorden. Uiteindelijk ben jij als eerste aanspreekpunt verantwoordelijk voor de beleving van onze service door de klant. Je zal veel leren in een korte tijd en dit geeft je de kans om je verder te ontwikkelen. Zo ga je steeds complexere vraagstukken behandelen.

Binnen het onderdeel Complex is elk vraagstuk een unieke puzzel. De combinatie van jouw medische kennis en probleemoplossende vaardigheden leiden tot de best mogelijke aanpak voor de klant tijdens een veelal lastige en kwetsbare situatie. Je analyseert elk nieuw vraagstuk en communiceert op effectieve wijze met de klant, jouw collega's en de internationale partners. Je komt tot een adequate oplossing. Klanten zullen je ervaren als vertrouwenspersoon, vanwege jouw ondersteuning en kwaliteit in dienstverlening.

Wat verwachten we van je

- Je hebt minimaal HBO werk- en denk niveau;
- Je hebt ruime ervaring binnen een medische alarmcentrale;
- Je spreekt je talen, het liefst naast Engels nog een andere taal zoals Frans, Spaans, Italiaans of Duits;
- Je bent communicatief sterk en kunt goed luisteren;
- Je bent geduldig;
- Je bent analytisch en in staat om overzicht te houden;
- Je werkt gestructureerd en kunt tot een zelfstandige beslissing komen.



Verzekeringen



Informereren



Hulpverlening



Internationaal

Zit helpen in je DNA?

Word onderdeel van onze internationale familie.

Medewerker Medische Alarmcentrale

Wat kun je van ons verwachten

We bieden je een veelzijdige en uitdagende baan in een informele organisatie. Je kunt rekenen op een aantrekkelijk en marktconform salaris, 25 vakantiedagen + 13 ATV dagen, een pensioenregeling, collectieve ziektekostenverzekering en kortingen op diverse verzekeringen.

Wat verder interessant is om te weten

De afdeling is 7 dagen per week operationeel van 7:00 tot 23:00 uur en werkt samen met het Medical Global Competence Center in Brussel. We zijn op zoek naar iemand die minimaal 32 uren per week kan werken.

Interesse?

Wanneer je geïnteresseerd bent stuur ons dan je CV en korte motivatie, met vermelding van de functie. Deze kun je sturen naar vacature.nl@allianz.com. Voor vragen kun je contact opnemen met Maria Gomes op 020 592 9058.

Bedrijfsinformatie

<http://www.allianz-assistance.nl/WerkenBij/werken-bij>