

# Zit helpen in je DNA?

## Word onderdeel van onze internationale familie.

### Performance Manager Nederland (RSA)

#### 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 op de alarmcentrale Automotive (Road Side Assistance) in ons kantoor in Amsterdam. Deze dynamische afdeling biedt hulpverlening aan onze klanten in heel Europa en bestaat uit 150 medewerkers.

#### Wat ga je doen?

Je bent verantwoordelijk voor de performance van de gehele afdeling en stuurt op de volgende resultaten: planning, servicelevel, productiviteit en klanttevredenheid.

Je voert de volgende werkzaamheden uit:

- Opstellen visie en jaarplan;
- Aansturen van de People- en Trafficmanagers;
- Initiëren projecten om de performance te verbeteren;
- Optimaliseren van processen op de afdeling;
- Vervullen van adviserende rol naar klanten en management;
- Opstellen van maandelijkse rapportages over KPI's en acties ondernemen aan de hand van analyses hierop;
- Geven van wekelijks inzicht in de performance en gerichte verbeterplannen opstellen.

#### Wat verwachten we van je

- Jij hebt minimaal HBO werk- en denkniveau (Bedrijfskunde, Economie, Bedrijfseconomie);
- Je hebt ervaring met een afdeling klantenservice of een alarmcentrale;
- Je bent fulltime beschikbaar;
- Jij beschikt over minimaal 5 jaar relevante leidinggevende werkervaring;
- Je bent in staat om te sturen op resultaten en overziet alle processen, maar je weet ook jouw weg binnen de operationele processen;
- Goede sociale, communicatieve en analytische vaardigheden;
- Je communiceert zowel in het Nederlands als in het Engels goed;
- Je hebt ervaring met Performance Management;
- Je bent in staat om goede rapportages op te stellen in Excel.



Verzekeringen



Informereren



Hulpverlening



Internationaal

# Zit helpen in je DNA?

## Word onderdeel van onze internationale familie.

### Performance Manager Nederland (RSA)

#### **Wat verder interessant is om te weten**

De alarmcentrale is 24 uur per dag en 7 dagen per week open. Bijna elke seconde nemen we ergens ter wereld een melding in behandeling. In Nederland verzorgen wij de voertuighulpverlening voor ruim 1,9 miljoen auto's. Kortom een zeer hectische afdeling die altijd in beweging is!

#### **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 bepaalde verzekeringen.

---

#### **Interesse?**

Ben je geïnteresseerd? Stuur ons dan je CV en korte motivatie, met vermelding van de functie. Deze kun je sturen naar [vacature.nl@allianz.com](mailto:vacature.nl@allianz.com). Voor vragen kun je contact opnemen met Irene Fonteijn op 020-5618786.

#### **Bedrijfsinformatie**

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