



# Stage Communicatie

## Lloyds Bank, locatie Amsterdam

Het Marketing- en Communicatieteam van Lloyds Bank bestaat uit 4 personen en verzorgt de communicatie naar onze klanten en zakelijke relaties. Klanttevredenheid vinden wij enorm belangrijk. Wij zijn daarom op zoek naar een gemotiveerde student die ons kan helpen onze dienstverlening verder te verbeteren.

### Wie zijn wij?

Lloyds Bank is de grootste consumentenbank van Groot-Brittannië. Maar ook in Nederland zijn wij al jaren actief. Wij bieden in Nederland hypotheek, spaarrekeningen en leningen aan. Onze producten zijn zeer scherp geprijsd, maar wij bieden de service van een grote bank.

### Wat is het doel van de stage?

Jij gaat ervoor zorgen dat onze afdelingen met klantcontact hun werk efficiënter kunnen doen. De meeste klantverzoeken komen binnen per telefoon of e-mail. Wij willen in kaart brengen:

- Waar klanten contact over opnemen, of ontevreden over zijn
- Hoe we klanten sneller en beter kunnen helpen
- Welke kanalen hier het meeste aan bijdragen (website, social media, chat)

Door inzicht op deze punten te krijgen, willen we een afname van bel- en mailverkeer realiseren. En kunnen onze werknemers meer kwaliteit leveren in de contactmomenten die overblijven.

Naast je opdracht/onderzoek, ben je natuurlijk onderdeel van het team en werk je mee aan de onderwerpen die er spelen.

### Wat voor iemand zoeken we voor deze rol?

- Je moet sociaal en analytisch sterk zijn. Je moet namelijk met veel verschillende afdelingen en collega's in gesprek en snel tot de kern van problemen kunnen komen.
- Je bent een doorzetter en je denkt in oplossingen.
- Je bent een pro-actieve teamplayer, maar kan ook zelfstandig uitblinken.
- Je kennis van de Nederlandse en Engelse taal zijn goed. Er wordt binnen ons bedrijf namelijk ook veel in het Engels gecommuniceerd.
- Je doet een (relevante) HBO of universitaire studie.
- Kennis en ervaring op het gebied van nieuwe media en hulpmiddelen zijn een pre.

### Interesse?

Stuur dan je CV en motivatiebrief naar: [recruitment@lloydsbank.nl](mailto:recruitment@lloydsbank.nl)