

Doel: Het verlenen van service aan klanten en het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de servicebalie.

Aard van de functie

Commerciële en deels administratieve functie, gericht op het (face to face en telefonisch) bedienen van klanten. Dit omvat o.a. klanten informeren, adviseren en/of doorverwijzen (daarbij rekening houdend met de specifieke klantvraag), afhandelen van klachten, ruilen en retour nemen van artikelen en deze -indien nodig- opsturen naar de leverancier, uitgeven van cadeaubonnen, verhuren van artikelen en het verwerken van inschrijvingen voor workshops/activiteiten. Daarnaast kunnen diverse aanvullende taken uitgevoerd worden zoals het verwerken en communiceren van prijswijzigingen, kassa-opstart en -afsluiting, registratie, controle, invoeren bestellingen, schoonhouden werkplek, etc. Schakelt (zeer) regelmatig om tussen te verrichten interne werkzaamheden en klantencontact. Accuratesse is met name vereist bij het verrichten van administratieve werkzaamheden en bij de kassa-opstart en -afsluiting. Tijddwang komt voor bij pieken in klantenstromen. Kennis op MBO werk- en denkniveau, aangevuld met kennis van interne (administratieve) procedures. Daarnaast is een ruime oriëntatie op het werk (kennis van het gehele assortiment en kennis van de werking van de kassa en administratieve systemen) vereist. Enige mate van bijblijven ten aanzien van ontwikkelingen en trends is noodzakelijk om juiste informatie aan klanten te kunnen verstrekken.

Werkwijze

Deelt de tijd in op basis van aanwijzingen van de leidinggevende en de klantenstromen. Voor een aantal taken, b.v. kassa-opstart en -afsluiting en invoeren van bestellingen, staan vaste tijdstippen waarop het werk moet zijn afgerond. Is gebonden aan procedures en gegeven richtlijnen ten aanzien van de klantbenadering, klachtenafhandeling, productinname en kassa-afhandeling. Kan binnen bepaalde kaders zelf beslissingen nemen ten aanzien van bijvoorbeeld het communiceren van prijswijzigingen, het verlenen van korting, etc. Leidinggevende is gewoonlijk ter plaatse en bereikbaar, maar het toezicht is niet permanent. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans met ten minste 3 jaar ervaring in de functie zelfstandig worden genomen. In voorkomende gevallen, bij problemen of wanneer van procedures afgeweken moet worden / als procedures niet toereikend zijn wordt teruggevallen op de leidinggevende. Heeft voornamelijk contacten met collega's binnen de winkel en soms met collega's van andere afdelingen binnen de organisatie. Deze contacten zijn gericht op afstemming en een soepel en efficiënt verloop van de werkzaamheden alsmede informatie-uitwisseling over de dagelijkse gang van zaken.

Zakelijk risico

Heeft intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, advisering en klachtenafhandeling: fungeert als eerste aanspreekpunt, onderzoekt wat de klant wil, handelt coulant maar verantwoord. Daarnaast zijn er (telefonische) contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers. Een klantgerichte houding en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Bij het afhandelen van klachten is tact vereist. Een onjuiste benadering van en advisering aan klanten alsmede fouten of onachtzaamheden bij administratieve verwerking kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagoverlies. Het niet goed uitvoeren van eenvoudige registraties, controles en overige werkzaamheden kan een belemmerende werking hebben op interne beheersingsprocessen. Kans op tijdig ontdekken van onvolkomenheden is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

Werkomstandigheden

Winkelomstandigheden. Afwisselend staan en zitten, beeldschermwerk.