

*Doel:* Het coördineren van de servicebalie werkzaamheden, het verlenen van service aan klanten, het uitvoeren van alle voorkomende werkzaamheden bij de servicebalie en mede zorgdragen voor aangelegenheden betreffende de bedrijfsvoering.

**Aard van de functie**

Commerciële en deels administratieve functie, gericht op het coördineren van de werkzaamheden rondom de servicebalie/ kassa's en 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 worden diverse aanvullende taken uitgevoerd zoals bewaken van de (kantoor)voorraad, nabestellingen plaatsen, het opsporen van kasverschillen, administratieve taken, verdelen van werkzaamheden, begeleiden van servicebalie- en kassamedewerkers, etc. De functie kent elementen van organiseren en controleren. 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 en bij betrokkenheid bij verkoopshows/workshops. Kennis op MBO-niveau, aangevuld met grondige 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. 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 de klantenstromen. Voor enkele taken, b.v. administratieve werkzaamheden, staan vaste tijdstippen waarop het werk moet zijn afgerond. Is gebonden aan bepaalde procedures. Neemt initiatieven ten aanzien van de klantafhandeling. Stelt prioriteiten voor de servicebalie-/kassamedewerkers en draagt zorg voor een optimale bezetting van de kassa's. Neemt indien nodig klanten met klachten of moeilijke klanten over van collega's. Signaleert verbetermogelijkheden ten aanzien van bijvoorbeeld de werkwijze. Kan zelf ook beslissingen nemen bijvoorbeeld ten aanzien van het verlenen van korting. Het toezicht is niet permanent. Af en toe worden ongewone problemen aan de leidinggevende voorgelegd. De te nemen beslissingen kunnen doorgaans op grond van enkele jaren ervaring als adviseur/expert in het vakgebied zelfstandig worden genomen. Heeft contacten met collega's binnen de organisatie. Deze contacten zijn gericht op het signaleren van afwijkingen in interne routines en procedures.

**Zakelijk risico**

Heeft intensieve contacten met klanten, gericht op serviceverlening, advisering en klachtenafhandeling. Komt tegemoet aan wensen en behoeften van de klant, ook wanneer deze niet rechtstreeks door de klant worden aangegeven. Daarnaast zijn er (telefonische) contacten met aanleverende chauffeurs en leveranciers (ook in verband met bestellingen). Een klantgerichte houding, tact en communicatieve vaardigheden zijn vereist. Een onjuiste benadering van en advisering aan klanten alsmede fouten of onachtzaamheden bij het afhandelen van administratieve verwerkingen kunnen leiden tot ontevreden klanten en tot omzet- en imagooverlies. Het niet goed uitvoeren van belangrijke controles kan een belemmerende werking hebben op interne beheersingsprocessen en leiden tot financiële schade. Kans op tijdig ontdekken van onvolkomenheden is redelijk groot door voornamelijk zelfcontrole.

**Werkomstandigheden**

Winkelomstandigheden. Afwisselend staan en zitten, beeldschermwerk.