

Doel van de functie:	Commercieel ondersteunende functie, gericht op het te woord staan van klanten en bezoekers, het beantwoorden van vragen en het oplossen van eerstelijns problemen.
Rapporteert aan:	Teamleider Klantenservice

Resultaatgebieden:	
A. Omni-channel klantenservice	1. Wordt ingezet op verschillende communicatiekanalen (bijvoorbeeld telefoon, webchat, e-mail, etc.) 2. Verzorgt de eerstelijns binnenkomende klantenservice. 3. Beantwoordt algemene vragen. 4. Verwijst meer complexe vragen door naar de juiste afdeling.
B. Administratieve handelingen	1. Verrichten van standaard controles. 2. Retouren boeken.
C. Service en advies	1. Biedt (standaard)oplossingen bij veel voorkomende problemen. 2. Geeft klanten adviezen, bijvoorbeeld stijl- en combinatiemogelijkheden.

Complexiteit (gezichtspunten: Heterogeniteit; Kennis)

Commercieel ondersteunende functie, gericht op het te woord staan van klanten en bezoekers, het beantwoorden van vragen en het oplossen van eerstelijns problemen. Klantcontact is mogelijk via verschillende kanalen, zoals telefoon, webchat, e-mail, etc. Functionaris schakelt zeer regelmatig om vanwege de vele contactmomenten en verschillende soorten vragen die aan de orde komen en de verschillende systemen waarmee wordt gewerkt. Accuratesse is vereist bij het te woord staan van klanten, het resultaatgericht voeren van het gesprek, probleemdiagnose en het vastleggen van de afgesproken acties. Functionaris heeft vaak te maken met richtlijnen voor de duur van gesprekken. Kennis is naar aard en inhoud gelijk aan MBO-3, aangevuld met functiespecifieke trainingen, zoals gespreksvaardigheden, systeemkennis, kennis van het assortiment, interne procedures en richtlijnen. Trainingen worden regelmatig intern verzorgd.

Zelfstandigheid (gezichtspunten: Zelfstandigheid, Contacten intern; Leidinggeven)

Indelen van tijd en prioriteiten wordt volgens vaste richtlijnen en procedures bepaald. Voor een deel is er een gemeenschappelijke werkvoorraad, van waaruit taken worden toegewezen. De aanpak van het werk wordt bepaald vanuit de procedures en richtlijnen. In de enkele gevallen waar vragen of problemen niet geheel in het standaardprotocol kunnen worden opgelost, bestaat er enige ruimte om klantgericht maatwerk te kunnen bieden. Toezicht is er door middel van de Teamleader, die op de afdeling aanwezig is. De Teamleader kan (op afstand) gesprekken en andere vormen van communicatie monitoren en daarop coachen. Problemen hebben doorgaans een voorspelbare oplossing, soms met alternatieve oplossingen waaruit de functionaris kan kiezen.

De interne contacten met diverse afdelingen zijn gericht op het afstemmen over op te lossen problemen, het uitwisselen van informatie, opvragen van de status van incidenten, etc. Contact kan ook inhouden dat er samenwerking nodig is om problemen op te lossen.

De contacten dienen vlot te verlopen, waarbij tact nodig kan zijn.

Afbreukrisico (gezichtspunten: Contacten extern; Afbreukrisico; Speciale eisen)

Heeft veelvuldig contact met klanten, via verschillende kanalen (telefoon, webchat, e-mail, etc.), gericht op het beantwoorden van vragen en het oplossen van (eerstelijns) problemen. Adequate en effectieve gespreksvoering is van belang, onder andere vanwege de klanttevredenheid. Vlotte en effectieve communicatie is van belang, mede door een goede uitdrukingsvaardigheid en tact.

Fouten en onachtzaamheden verstoren de normale voortgang van de (interne) samenwerking en kunnen van invloed zijn op de klanttevredenheid. Het tijdig ontdekken van fouten berust sterk op het volgen van procedures en zelfcontrole, vaak al gedurende het gesprek. Veel van het klantcontact kenmerkt zich door het ombuigen van een vervelende en/of negatieve ervaring naar een positieve ervaring. Belangrijk is daarom dat de functionaris fouten voorkomt. Dient vertrouwelijk om te gaan met de gegevens die beschikbaar worden gesteld.

Fysieke aspecten

Er wordt gewerkt onder kantooromstandigheden. De omgeving kan als rumoerig worden ervaren. Het werk bestaat uit veel zittend beeldschermwerk, vaak met meerdere monitors.

