**Functiebeschrijving Medewerker Klantcontact**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De Medewerker Klantcontact is een functie die zich richt op het behoud van abonnees en hiertoe belast is met het aannemen en afhandelen van klantcontacten, waaronder klachtenafhandeling. De Medewerker Klantcontact onderhoudt in- en externe contacten gericht op het verstrekken van informatie en zodoende de correcte afhandeling van klantcontacten.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan de gestelde doelstellingen op het gebied van klanttevredenheid, medewerkertevredenheid en bedrijfsresultaten middels het optreden als eerste aanspreekpunt voor klanten en het afhandelen van standaard klantcontacten.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De Medewerker Klantcontact ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De Medewerker Klantcontact geeft zelf geen leiding.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Servicewerkzaamheden verrichten

* Neemt inkomende klantcontacten (waaronder bezorgklachten) aan (telefonisch, schriftelijk of per e-mail).
* Legt het klantcontact vast in het geautomatiseerde systeem, signaleert bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar collega’s of derden.
* Handelt klantcontacten zoveel mogelijk zelfstandig af, binnen de hiertoe gestelde richtlijnen en protocollen.
* Voert waar nodig eenvoudige correspondentie (schriftelijk of per e-mail) met de klant.
* Stuurt klantcontacten die niet zelfstandig afgehandeld kunnen worden door naar de desbetreffende verantwoordelijke, conform de hiertoe gestelde richtlijnen.
* Bewaakt afhandeltermijnen van de klantcontacten en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.
* Onderhoudt outbound klantcontacten met betrekking tot abonnementbehoud (nabellen, eerste dagcontrole etc.).

*Resultaat: Servicewerkzaamheden verricht, zodanig dat het klantcontact duidelijk is verwerkt en geadministreerd en de klant op een servicegerichte, klantgerichte en effectieve wijze tijdig en correct is benaderd en geholpen.*

1. Gegevens verwerken

* Verwerkt telefonische, schriftelijke of elektronische bezorgklachten en mutaties in het geautomatiseerde systeem.
* Controleert gegevens op juiste verwerking en corrigeert deze waar nodig.
* Verwerkt nieuw afgesloten abonnementen in het geautomatiseerde systeem.

*Resultaat: Gegevens zijn verwerkt, zodanig dat deze correct, tijdig en inzichtelijk in de systemen staan en de belanghebbenden zijn ingelicht.*

1. Dienstverlening optimaliseren

* Signaleert knelpunten in de dienstverlening en mogelijkheden tot verbetering en geeft deze door aan de leidinggevende.

*Resultaat: Dienstverlening geoptimaliseerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan een efficiëntere, effectievere en een meer klantgerichte dienstverlening met een zo hoog mogelijke kwaliteit.*

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

*Kennis*

* Mbo werk- en denkniveau.
* Kennis van de toepassing van de relevante applicaties.
* Kennis van de producten van de organisatie.

*Vaardigheden*

* Klantgerichtheid voor het aannemen en afhandelen van klantcontacten en het verstrekken van informatie aan klanten.
* Mondelinge Communicatie voor het communiceren met klanten en het afstemmen met collega’s.
* Nauwkeurigheid voor het uitvoeren van administratieve werkzaamheden.