| **Functienaam: Medewerker Klantenservice** |
| --- |
|  |
| **Algemene kenmerken** |
| De functie van de Medewerker Klantenservice komt voor binnen de functiefamilie Marketing en richt zich op het informeren van klanten, het aannemen en laten behandelen van eventuele klachten conform de klachtenprocedure en enkele licht administratieve werkzaamheden. De Medewerker Klantenservice betreft een functie met een operationeel karakter. De Medewerker Klantenservice ontvangt hiërarchische leiding van het Hoofd Marketing. |
| **Doel van de functie** |
| Verstrekt informatie en handelt vragen, verzoeken en klachten van klanten af, waarbij wordt gewerkt met vaste procedures en richtlijnen, zodanig dat een bijdrage wordt geleverd aan een gewenste dan wel verhoogde klanttevredenheid. |

| **Resultaatgebieden**  |
| --- |
|  |
| **Kernactiviteit & Resultaat** | **Processtappen** |
| 1. **Vragen en verzoeken behandelen en verwerken**
 |
| *Verstrekt informatie en handelt vragen, verzoeken en klachten van klanten af, waarbij wordt gewerkt* *met vaste procedures en richtlijnen, zodanig dat een bijdrage wordt geleverd aan een gewenste dan wel* *verhoogde klanttevredenheid.* | * Neemt telefonisch, schriftelijk en via e-mail ontvangen vragen en verzoeken van klanten aan en handelt deze af.
* Legt het klantcontact vast in het geautomatiseerde systeem, signaleert bijzonderheden en koppelt deze zo nodig terug naar andere collega’s of derden.
* Analyseert de achterliggende klantvraag, specificeert de (eventueel verborgen) klantbehoefte, stemt hier het proces van beantwoording van de klantvraag op af en geeft de klant informatie over de afhandelingsprocedure en de bijbehorende termijnen.
* Inventariseert de complexiteit van de klantvraag, neemt eventueel meervoudige/complexe klachten/ vragen in ontvangst, leidt deze zo nodig door of handelt deze (na overleg) zelfstandig af.
* Bepaalt prioriteiten in de afhandeling van ontvangen vragen en verzoeken conform de richtlijnen.
* Registreert de ontvangen vragen en verzoeken.
 |
| 1. **Informatie geven**
 |
| *Juiste informatie tijdig bij de klant, conform interne richtlijnen en afspraken.* | * Verstrekt informatie over de organisatie, producten en gebruikersmogelijkheden van producten op aanvraag.
* Stuurt informatiemateriaal toe indien daarom wordt gevraagd.
 |
| 1. **Klachten behandelen en verwerken**
 |
| *Afhandeling van klachten binnen de daarvoor gestelde tijd en acceptatienormen.* | * Neemt klachten aan en zorgt voor de opvolging van klachten conform de afgesproken procedures.
* Koppelt de afhandeling en mogelijke gevolgen terug naar de klant.
* Verwerkt telefonische, schriftelijke of elektronische klachten en mutaties in het geautomatiseerde systeem.
* Controleert gegevens op juiste verwerking en corrigeert deze waar nodig.
* Ondersteunt, in voorkomende gevallen en na overleg, interne betrokkenen bij lopend klantcontact.
 |
| 1. **Debiteuren**
 |
| *Bijdrage aan de inning van uitstaande* *gelden, conform vaste procedures* | * Benadert debiteuren aan de hand van een vastgestelde debiteurenlijst.
* Informeert debiteuren over de betalingsachterstand en de te nemen maatregelen.
 |

**Indelingscriteria**

|  |  |
| --- | --- |
| **Profiel functie** |  |
| **Werk- en denkniveau** | Mbo werk- en denkniveau |
| **Kennis** | * Kennis van de toepassing van de relevante applicaties en (administratieve) richtlijnen en procedures.
* Kennis van de producten, diensten en relevante afdelingen/onderdelen van de organisatie voor de afhandeling van de verzoeken en klachten.
 |
| **Competenties** | * Klantgerichtheid
* Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
* Accuratesse
 |