

Functieomschrijving senior medewerker klantenservice

Datum

Oktober 2020

Organisatie

Vaart is specialist op het gebied van commercieel/servicegericht klantcontact, met diensten als training, coaching, teleservice, antwoordservice en commerciële binnendienst, werken wij voor een groot aantal bedrijven mee aan het verwezenlijken van hun klant- en servicedoelstellingen. Hierbij verzorgen wij het complete traject. Door onze grote kennis en ruime ervaring zijn wij goed in staat om trajecten vanaf de tekentafel te begeleiden en naast de operationele uitvoering ook op strategisch en tactisch vlak onze waarde toe te voegen.

Doel van de functie

Bij de start van een nieuw project, toezien op het realiseren van de vastgestelde doelen welke met de klant zijn afgesproken. Onderzoeken wat per project nodig is om kwalitatief en kwantitatief zo goed mogelijk in balans de klantenservice uit te voeren.

Zorgen voor zo efficiënt mogelijke ondersteuning van producten en/of diensten van klanten voor een specifieke klant, waarbij wordt gestreefd naar kwaliteit, service en klantvriendelijkheid. Dit kan zowel telefonisch, per email, via chat, via social media of door het werken in de systemen van de klant zelf.

Opleiding en ervaring

MBO+ / HBO werk- en denkniveau, commercieel inzicht en affiniteit met software en goed prioriteiten kunnen stellen

Functiewaardering

Aanvang salaris is € 13 per uur.

8% vakantiegeld

25 vakantiedagen o.b.v. 40 upw

Vervolgens zijn er mogelijkheden om stappen te maken binnen deze functie (zie schaalverdeling Vaart 2020). Hierbij gaat het vooral om foutloos werken, werktempo en vak volwassenheid.