

Medewerker service support A

Schaal 5

DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker service support A is verantwoordelijk voor het bieden van standaard 1^e lijns dienstverlening aan klanten en fungeert als eerste aanspreekpunt voor klantvragen

RESULTATEN

Ondersteuning

- fungeert als eerste aanspreekpunt voor klantvragen
- draagt zorg voor het aannemen en registreren van binnenkomende klantvragen en het te woord staan van klanten met standaard vragen, klachten of aanpassingen via e-mail, de website, social media of op locatie
- zet niet standaard meldingen door en monitort de voortgang
- registreert en classificeert klantvragen, bewaakt de voortgang en afhandeling
- geeft mondeling en schriftelijk standaard instructies, voorlichting en informatie
- stelt standaard overzichten op
- levert een bijdrage aan het opstellen van procedures
- signaleert knelpunten in de uitvoeren in draagt ideeën aan

Resultaat: standaard 1^e lijns ondersteuning aan klanten is verleend, zodanig dat klanten geholpen zijn en geïnformeerd zijn.

Van iedere medewerker binnen Gilde Opleidingen wordt verwacht:

- neemt kennis van, volgt op en leeft veiligheidsvoorschriften en overige regels en afspraken met betrekking tot veiligheid na
- signaleert en meldt ongewenste en/of gevaarlijke situaties of grensoverschrijdend gedrag
- spreekt collega's en studenten aan op het niet opvolgen en naleven van veiligheidsvoorschriften, regels en afspraken met betrekking tot veiligheid
- draagt zorg voor de eigen deskundigheidsbevordering en deelt kennis met collega's

KADER, BEVOEGDHEDEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN

- legt verantwoording af aan: de hiërarchisch leidinggevende over voortgang en juistheid van de ondersteuning
 - kaders: werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken (SLA)
-

- neemt beslissingen over/bij: het aannemen en registreren van binnenkomende klantvragen en het te woord staan van klanten met vragen, klachten of aanpassingen via e-mail, de website, social media of op locatie

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- algemeen vaktechnische kennis
- inzicht in en kennis van de organisatie en werkwijze van de organisatie
- vaardig in het klantgericht te woord staan van gebruikers

CONTACTEN

- met externe en interne klanten waaronder (potentiele) studenten, aanleverende scholen, ouders, relaties, bedrijven om informatie uit te wisselen.
- met collega's over de dienstverlening
- met klanten over hun vragen om hen te informeren
- met klanten over de standaard 1^e lijns klantvragen en dienstverlening om te ondersteunen en begeleiden bij het beantwoorden van vragen, geven van voorlichting en verstrekken van informatie

COMPETENTIES

- flexibiliteit (B)
- mondelinge communicatie (A)
- samenwerken (A)
- initiatief (A)
- resultaatgerichtheid (A) '
- schriftelijke communicatie (B)
- klantgerichtheid (B)