

Medewerker service support B

Schaal 6

DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker service support B is verantwoordelijk voor het bieden van diverse 1^e lijns dienstverlening aan klanten.

RESULTATEN

Ondersteuning

- fungeert als eerste aanspreekpunt voor diverse klantvragen
- draagt zorg voor 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
- zet niet standaard klantvragen 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
- geeft instructies
- beheert en onderhoudt de documentatie en informatie
- levert een bijdrage aan het opstellen van procedures
- signaleert structurele problemen, klachten en storingen en doet aanbevelingen voor aanpassingen
- doet verbetervoorstellen
- stelt overzichten op aan de hand van verzamelde informatie en genereert managementinformatie

Resultaat: 1^e lijns ondersteuning aan klanten is verleend, zodanig dat problemen verholpen zijn en gebruikers 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 de kwaliteit van de ondersteuning
- kaders: werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken (SLA)
- neemt beslissingen over/bij: het fungeren als eerste aanspreekpunt voor diverse klantvragen, het registreren en classificeren van klantvragen en bewaakt de voortgang en de afhandeling van klantvragen

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- algemeen vaktechnische kennis
- inzicht in en kennis van de organisatie en werkwijze van de organisatie
- vaardigheid 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 klanten over de openstaande meldingen/ vragen om de prioriteiten aan te geven
- met klanten over hun vragen om het 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 (B)
- samenwerken (B)
- initiatief (A)
- resultaatgerichtheid (A)
- schriftelijke communicatie (B)
- klantgerichtheid (B)