

Medewerker Klantcontact

Doel van de functie

De medewerker Klantcontact is verantwoordelijk voor het eerste klantcontact en het aanspreekpunt voor huurders en woningzoekenden. Daarnaast verleent de medewerker algemene (administratieve) ondersteuning aan de afdeling Wonen. Hiermee draagt de functie bij aan het realiseren van een klantgerichte dienstverlening en een soepele bedrijfsvoering.

Plaats in de organisatie

De medewerker Klantcontact maakt onderdeel uit van de afdeling Wonen en rapporteert aan de manager Wonen.

Resultaatgebieden

Receptie, balie en telefoon

- Verantwoordelijk voor het eerste klantcontact (aan balie, telefoon of via mail)
- Ontvangen, te woord staan en indien nodig begeleiden van bezoekers
- Beheren en onderhouden van de telefooncentrale en afhandelen van het telefoonverkeer
- Registreren en afhandelen (beantwoorden of doorverwijzen) van vragen (via balie, telefoon en mail)
- Bij doorverwijzen/overdragen van vragen naar collega's of externe instanties zorgen voor de voortgangscntrole hiervan
- Aannemen, verwerken en administreren van huuropzeggingen
- Verstrekken van informatie over de activiteiten van Willibrordus in brede algemene zin
- Verzorgen van een representatieve ontvangstruimte
- Bijhouden van informatie (binnen en buiten de organisatie) ten behoeve van actuele informatievoorziening en dienstverlening naar huurders en woningzoekenden

Algemene ondersteuning

- Verlenen van (administratieve) ondersteuning aan de afdeling Wonen in algemene zin
- Verlenen van ondersteuning bij operationele facilitaire/dienstverlenende activiteiten
- Verspreiden en verwerken van de binnenkomende post en mail (beheren van info mailbox)

Overig

- Volgen van en anticiperen op ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied
- Achtervang voor de technisch administratief medewerker voor aanneme van telefoon

Contacten (in- en extern)

De contacten die de medewerker Klantcontact heeft met medewerkers in de hele organisatie zijn van belang voor informatie uitwisseling en gericht op ondersteuning bij de voortgang van de werkzaamheden.

De medewerker heeft frequent contact met diverse externe partijen zoals huurders, woningzoekenden, aannemers en andere relaties. Deze contacten zijn gericht op informatie uitwisseling, beantwoording van vragen en klachtenverwerking (beoordelen en eventueel doorverwijzen).

Kennis

- MBO werk- en denkniveau
- Kennis van Microsoft office 365 (Word, Outlook, Excel)
- Kennis van klantgericht telefoneren
- Kennis van en ervaring met administratieve geautomatiseerde klant informatie systemen

Medewerker Klantcontact

Vaardigheden

- Sociale, communicatieve en schriftelijke vaardigheden
- Zelfstandige werkhouding en prioriteiten kunnen stellen

Competenties

- Klantgerichtheid
- Accuratesse
- Flexibiliteit
- Stressbestendigheid
- Tactisch schakelen