

Klantadviseur

Gemeente Berkelland

Functietitel	Klantadviseur
Standplaats	Borculo
Uren per week, min	36
Uren per week, max	36
Dienstverband	Tijdelijk
Benodigde opleiding	MBO

Vacature omschrijving

De gemeente Berkelland is met ingang van zo spoedig mogelijk op zoek naar een

Klantadviseur

voor gemiddeld 36 uren per week.
voor 2 maanden wegens ziektevervangings.
Verlenging behoort tot de mogelijkheden.

Ben jij een klantgerichte aanpakker en heb je ruime ervaring met dienstverlening?
Ben je communicatief sterk en servicegericht? Vind je het leuk om het visitekaartje van de gemeente te zijn? Dan is de gemeente Berkelland op zoek naar jou!

De functie

Wij zijn op zoek naar een enthousiaste en servicegerichte nieuwe collega voor ons klantcontactcentrum. In deze functie ben je het eerste aanspreekpunt voor inwoners, bedrijven en instellingen. Vragen en verzoeken die telefonisch via een e-dienst of via social media binnenkomen, handel je zoveel mogelijk zelf af. Hierbij is het van belang dat je goed kunt luisteren en dat je door jouw vraagstelling snel tot de kern van de zaak komt. Je zorgt voor een accurate vastlegging van alle gegevens in de daarvoor bestemde systemen. Je bent pro-actief, denkt graag mee over het vernieuwen en verbeteren van onze dienstverlening.

Wat deze veelzijdige rol zo leuk maakt is: ieder klantcontact is anders, je komt te werken in een dynamische omgeving en werkt voor een zeer diverse doelgroep, je levert maatwerk en je werkt veel samen binnen en buiten onze organisatie. Is deze functie je op het lijf geschreven en herken jij je in dit profiel? Ga dan deze mooie uitdaging met ons aan! Wij kijken uit naar je cv en motivatiebrief.

Kennis en ervaring

- een opleiding minimaal op mbo-4 niveau;
- je hebt ruime ervaring met klantcontact en dienstverlening;
- bij voorkeur bekend met producten en diensten van lokale- en rijksoverheid;
- uitstekende computervaardigheden en bij voorkeur ervaring met Key2burgerzaken;
- je bezit uitstekende mondelinge en schriftelijke (helder en compact) communicatieve vaardigheden in het Nederlands;
- je bent flexibel qua werktijden, je hebt geen 9 tot 5 mentaliteit en je kunt omgaan met piekbelastingen.

Daarnaast ben je

- accuraat en kun je snel schakelen tussen onderwerpen en werkzaamheden;
- iemand die open staat voor feedback en schroom niet om zelf feedback te geven;
- in staat om zowel zelfstandig als in een team te werken en denk je in mogelijkheden.

De gemeente Berkelland werkt volgens de principes van zelforganisatie.

Dit naar het voorbeeld van de participatieve samenleving. De zelforganiserende teams voeren coördinerende taken uit en zijn in toenemende mate zelf verantwoordelijk voor het realiseren van hun producten, diensten en resultaten. Dit doen zij in overleg en samenwerking met de concernopdrachtgevers.

Ja, ik wil deze baan!

Je kunt reageren tot en met vrijdag 5 maart 2021. De sollicitatiegesprekken zijn gepland op 9 maart 2021.

Als je meer informatie over de functie wilt, kun je telefonisch contact opnemen met Karin Woertman via nummer 0545 250 250.