

Ten behoeve van Aanbesteding profielschets Flexpool:

Medewerker Servicedesk

Functie-inhoud

Als medewerker Servicedesk behandel je alle vragen van externe klanten. Dit zijn leerbedrijven, onderwijsinstellingen, studenten en andere stakeholders. Samen met het Servicedeskteam verwerk je dagelijks tussen de 300 en 500 vragen via de telefoon, mail en chat. Je beantwoordt de vragen volgens een afgesproken procedure. Met behulp van een kennissysteem vind je antwoorden op de meest voorkomende vragen. Je toetst de vraag van de klant en je geeft gepast antwoord of je verwijst de klant door naar de juiste afdeling. Alle vragen registreer je in ons CRM-systeem in Microsoft Dynamics.

Je hebt aantoonbare ervaring met het verlenen van klantenservice en haalt voldoening uit het directe klantencontact. Je denkt kritisch mee en je voert activiteiten uit die de dienstverlening van de Servicedesk en SBB verbeteren. Je bent goed in staat om een enthousiast en professioneel gesprek te voeren met leerbedrijven, onderwijsinstellingen en studenten en je kan inleven in de situatie van de klant. Daarnaast communiceer je op efficiënte wijze met collega's van andere afdelingen. Je stelt kwaliteit boven kwantiteit en je geeft en ontvangt feedback.

Profiel

We zoeken een positief ingestelde collega die past binnen een cultuur waarin we continu werken aan verdere professionalisering. De kernwaarden van SBB - deskundig, proactief en verbindend - passen goed bij jou en je manier van werken.

We zien het volgende in jou terug:

- Mbo+ werk- en denkniveau
- Ervaring op een helpdesk of contactcenter
- Kennis van en ervaring met callcenter applicaties

Competenties

Je bent service- en klantgericht waarbij de kwaliteit voorop staat. Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden en bent in staat je inzichten helder te verwoorden op schrift. Je bent omgevingssensitief en kan met je ervaring de impact van de klantvraag voor SBB inschatten. Minstens zo belangrijk is dat je een leuke collega bent om mee samen te werken en beschikt over een gezonde dosis humor!

Daarnaast beschik je over de volgende competenties:

- Flexibiliteit
- Resultaatgericht
- Teamspeler
- Initiatief