

Medewerker KCC

Samen met je collega's van het Kenniscentrum handel je alle inkomende gesprekken af die binnenkomen via de telefoon, social media en mail. Door middel van een gesprek probeer je samen met de klant in te schatten welke hulp de klant nodig heeft. Dit doe je in overleg met collega's, achterliggende afdelingen en de kennisbank.

Team

Het KCC is het eerste aanspreekpunt voor inwoners en organisaties van gemeente Assen. Contact vindt plaats door middel van telefonie en mail. Het team is een hecht team van ongeveer 22 medewerkers.

Jouw competenties

- **Empathie:** Je kunt je verplaatsen in de situatie of belevingswereld van de klant en je bent je daarbij bewust van je eigen normen en waarden
- **Klantgericht:** Je onderzoekt wensen, logica en behoeften van de (interne en externe) klant en handelt daarnaar. Je toont integriteit en eerlijkheid in het contact en maakt heldere afspraken over service, kwaliteit en levering. Je bent gericht op vlotte, efficiënte en effectieve service aan de klant
- **Omgevingsbewust:** Je geeft er blijk van goed geïnformeerd te zijn over omgevingsfactoren binnen de organisatie en je weet deze kennis effectief te benutten voor je eigen functie
- **Flexibiliteit:** Je past je gemakkelijk aan; je bent in staat en bereid je aan te passen aan veranderende omstandigheden en/of eisen; je staat open voor nieuwe ideeën, teneinde het gestelde doel te bereiken

Jij

Jij ben het eerste aanspreekpunt voor inwoners en bedrijven. Alle telefoontjes, komen bij jou en je collega's direct binnen. De gesprekken die je voert zijn gevarieerd en afwisselend. Je onderzoekt d.m.v. een inventarisatie de behoeften van de klant en zorgt dat je tot de kern van de behoefte van de inwoner komt. Als je zelf geen antwoord op de vraag kan geven zorg je dat de inwoner wordt geholpen door de juiste afdeling en/of medewerker.

Wij vragen

- Een afgeronde MBO 4 opleiding met een service gerelateerd profiel.
- Je bent flexibel inzetbaar binnen onze openingstijden, 08:00 tot 17:00.
- Je hebt ervaring met telefonisch Klantcontact (inwoners en bedrijven)