

Profiel medewerker klantcontactcenter (KCC)

Context

Midden in de samenleving en in verbinding met onze omgeving. Dat kenmerkt het Kadaster. Een omgeving die verwacht dat we uitstekende service bieden. We borgen rechtszekerheid en vormen een informatieknoppunt in de GEO-informatie. Onze informatieproducten en diensten zijn onmisbaar voor tal van maatschappelijke processen.

Profiel

De medewerker klantcontactcenter is verantwoordelijk voor het vervaardigen van offertes m.b.t. grensinformatie en het inboeken van opdrachten n.a.v. een offerte. Hierbij is het van belang dat de medewerker klantcontactcenter beschikt over een aantoonbaar MBO werk- en denkniveau en zorgt voor een correcte, heldere en foutloze schriftelijke vastlegging van de klantvraag. Kennis van CRM-applicaties is vereist, bij voorkeur SAP-CRM. Benodigde competenties zijn actief luisteren en duidelijk communiceren. Enthousiasme, inlevingsvermogen en goede sociale en communicatieve vaardigheden zijn eveneens belangrijk. Alle inspanningen zijn gericht op samenwerken en zorgvuldigheid.

Werkzaamheden kunnen over een langere periode vaker terugkomen en de medewerker moet kunnen schakelen tussen verschillende systemen. Net als Kadaster en haar omgeving, is continu ontwikkelen, om ervoor te zorgen dat de medewerker optimale service kan bieden, aan de orde.

Werkzaamheden

De klantcontactcenter heeft de werkzaamheden geclusterd in 4 productcategorieën. Door toename van diensten en het complexer worden van de klantvraag is specialisatie nodig. In de categorieën is de mate van klantcontact (in/outbond) verschillend. Het administratieve werk beperkt zich tot het vervaardigen van offertes en afhandeling van klantvragen via e-mail of chat, inboeken van offertes en aanmaken van orders.

De huidige productcategorieën zijn:

- Woning, Gebouw, Perceel
- Grens en Meting administratief en specialist
- Inschrijving en Registratie (Veelal vindt hier doorstroom plaats vanuit GM of WGP. Juridische achtergrond is een pré).
- Landelijke voorzieningen & Klic: Een affiniteit met IT is een pré. Ook dit team heeft vaak doorstroom vanuit WGP of GM.

Inschaling

Medewerker KCC schaal 6, trede 2