

Rolbeschrijving functieprofiel medewerker c@llcenter.**1. Algemene gegevens:**

Bedrijfsonderdeel:	Publiekszaken
Afdeling:	C@llcenter
Functionaam:	Medewerker C@llcenter
Functiefamilie:	Dienstverlening
Rasterfunctie:	Medewerker dienstverlening B
Aantal fte:	Nvt
Datum:	Juli 2009

2. Doelstelling/bestaansreden van de functie

Het verrichten van de gemeentelijke dienstverlening via alle kanalen aan burgers, bedrijven en instellingen. Fungeren als het visitekaartje van de gemeente Almere.

3. Resultaatgebieden en belangrijkste activiteiten

1. Klantgerichte afhandeling van klantcontacten

- staat klant vriendelijk en effectief te woord en bevordert een duidelijke vraagstelling
- bevordert klanttevredenheid door snelle en juiste interpretatie van de vraag en een proactieve houding
- handelt zo veel mogelijk zelf vragen direct af teneinde doorverbindingen/navragen te voorkomen
- heeft kennis van de organisatie, producten/diensten en weet de klantvraag te vertalen naar de juiste processen

2. Efficiënte afhandeling van klantcontacten

- realiseert korte wachttijden en effectieve gesprekstijden
- is punctueel en houdt zich aan kwaliteitsprocedures
- beantwoordt mails aan de hand van beschikbare bronnen en (standaard) templates
- geeft informatie over specifieke klantprocessen en beantwoordt vragen, eventueel met behulp van specifieke applicatie(s).
- controleert de ingekomen stukken (post, e-mail, fax en webformulier) op volledigheid, maakt cases aan en beantwoordt de vraag, of zet de vraag door naar de juiste afdeling.
- nakomen van interne en/of met de klant overeengekomen afspraken

3. Effectief gebruikmaken van het beschikbare instrumentarium

- Heeft kennis van de te gebruiken systemen en weet deze op een juiste manier te bedienen.
- is in staat snel en accuraat juiste informatie te vinden in beschikbare bronnen. Expliciet gebruik maken van de beschikbare kennisdragende systemen (kennisbank, inter- en intranet, templates etc.)
- meldt fouten of (ver)storingen in systemen aan de kwaliteitsadviseur en/of contentbeheerder

4. Correcte vastlegging van klantcontactmomenten

- maakt waar nodig een case aan in het systeem



- noteert en meldt vragen, verzoeken en informatie die niet in de beschikbare bronnen te vinden zijn en/of waar geen templates voor zijn. Draagt actief bij aan kennisdeling binnen en tussen teams en/of afdelingen
- verzendt formulieren en folders op aanvraag
- verricht voorkomende administratieve/overige taken, nodig voor het optimaal functioneren van het C@llcenter

Datum
Kenmerk
Pagina

5. Werken aan vergroten basiskennis

- is leergierig om steeds meer klantcontacten direct af te kunnen handelen
- neemt kennis tot zich op aangeven van kwaliteitsmedewerker (inhoud) en supervisor (vaardigheden)
- is actief in het delen van kennis

6. Algemeen

- bereid tot het volgen van een opleiding
- is zelfkritisch en staat open voor ontwikkelbehoeften
- draagt in positieve zin bij aan een goede teamsfeer

4. Werkcontacten

Intern Onderhoudt contacten met de uitvoerende afdelingen/Back offices.
Communicceert pro-actief met de kwaliteitsadviseur en contentbeheerder

Extern Onderhoudt informatieve contacten met een zeer gevarieerd publiek.

5. Beslissingsruimte

Zelfstandig alle werkzaamheden kunnen uitvoeren; neemt daarbij beslissingen bij het beoordelen of de sites en/of kennisbanken in de gevraagde informatie voorziet en bij het al dan niet doorverbinden van bellers. Daarbij goed kunnen prioriteren en kunnen uitvragen wat de klantvraag inhoudt.
Bij onduidelijkheden vindt afstemming plaats met de supervisor.

6. Werk- en denkniveau en ervaringseisen

Algemene vooropleiding Werk- en denkniveau MBO.

Vakkennis Elementaire beheersing van de moderne talen.
Goede kennis van en inzicht in de ambtelijke organisatie, diensten, producten en processen
Continue alert zijn op nieuwe informatie en op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen binnen de stad Almere.

Ervaring Gemiddelde ervaring met uiteenlopende telefonische en digitale informatieverstrekking aan een uiterst gevarieerd publiek en met een variëteit aan digitale hulpmiddelen.
Ervaring in vergelijkbare functie.

7. Competenties

Stressbestendig handelen
Mondeling communiceren
Schriftelijk communiceren
Zorgvuldigheid

Gemeente Almere



Klantgericht handelen
Initiatief nemen
Flexibiliteit

Datum

Kenmerk

8. Overige (kwantitatieve) gegevens

Pagina

- Nvt

9. Differentiërende factoren

De werkzaamheden worden ingepland in roosterdiensten. Toekomstige ontwikkelingen kunnen leiden tot verbreding van de functie. Voorkeur voor woonachtig zijn in Almere in verband met de betrokkenheid t.a.v. de stad en de burger!

Gemeente Almere

