

Bijlage 1

Europese aanbesteding Inhuur Uitzendkrachten Vacaturetekst klantcontactmedewerker

Medewerker klantcontact bij SBB

Vind jij het leuk om anderen te helpen? Ben jij iemand die met oprechte aandacht luistert naar wat klanten te zeggen hebben? Dan is dit jouw kans om deel uit te maken van ons enthousiaste team!

Jouw werk

Voor ons team Service & Informatie zijn wij op zoek naar een nieuwe flex-collega. Als Medewerker klantcontact heb je contact met onze externe klanten. Dit zijn leerbedrijven, onderwijsinstellingen, studenten en andere stakeholders. Samen met het team verwerk je dagelijks tussen de 200 en 400 vragen via de telefoon, mail en chat. Met behulp van ons 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. We werken met een professionele callcenterapplicatie en alle vragen registreer je in ons CRM-systeem.

Het grootste deel van de dag houd je je bezig met het beantwoorden van (complexe) vragen. Om klanten goed te kunnen helpen heb je concrete en gedetailleerde kennis nodig van de klantbehoefte en de daarbij aansluitende dienstverlening van SBB aan de verschillende klantgroepen. Naast het beantwoorden van vragen denk je kritisch mee over de SBB-dienstverlening en doe je proactief verbeter suggesties. Je bent goed in staat om een enthousiast en professioneel gesprek te voeren met leerbedrijven, onderwijsinstellingen en studenten en je kunt je inleven in de situatie van onze klanten. Daarnaast communiceer je op efficiënte wijze met collega's van andere afdelingen. Je stelt kwaliteit boven kwantiteit en je geeft en ontvangt feedback.

Wat maakt de functie zo boeiend

- Je levert in ons dagelijkse klantcontact direct een bijdrage die maatschappelijk relevant is in de wereld van de beroepspraktijkvorming in het mbo.
- De verschillende vragen zorgen voor uitdagend werk, geen dag is hetzelfde.

Waar kom je te werken

Het team bestaat uit ongeveer 18 medewerkers. We zijn een positief ingesteld team dat nauw met elkaar samenwerkt. Samen bieden we een mooie dienstverlening aan onze klanten en we vinden het belangrijk dat iedere medewerker klantcontact daarin eigen verantwoordelijkheid neemt om zelf en als team beter te worden.

Wil je een beeld krijgen van het werken bij SBB: bekijk dan de [website](#). Heb jij ons logo al gespot? Benieuwd waar SBB voor staat: [hier](#) vertellen we je er graag meer over.

Wat breng je mee

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. Je hebt aantoonbare ervaring met het verlenen van klantenservice en haalt voldoening uit het directe klantencontact. Kun je het niet zelf oplossen? Dan pak jij de regie om ervoor te zorgen dat er een passende oplossing komt.

Verder zien we graag het volgende in jou terug:

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

Daarnaast beschik je over de volgende competenties:

- Service- en klantgericht
- Communicatief vaardig
- Flexibele instelling
- Samenwerken
- Verantwoordelijkheidsgevoel