

Medewerker Klantenservice

Functiefamilie	Klantadvies & Service
Functienummer	20.20.100
Versie	Maart 2011
Organisatorische context	Rapporteert aan de Teamleider van de afdeling.
Doel van de functie	Ontvangt inkomende vragen en storingsmeldingen, vraagt gegevens op en verwerkt administratieve mutaties, conform de opgestelde afdelingsprocedures, om een bijdrage te leveren aan een adequate informatievoorziening en dienstverlening.

Resultaatgebieden

1. Mutaties

Muteert klantgegevens in het klanteninformatiesysteem op verzoek van de klant om actuele klantgegevens te waarborgen.

2. Inkomende vragen

Handelt inkomende vragen (administratief) af met betrekking tot verhuizingen, leveringen, aanvragen meterverwisselingen en nota's en registreert deze klantvragen.

3. Gegevens opvragen

Verricht uitgaande klantcontacten op verzoek van andere afdelingen om de juiste klant- of metergegevens te verkrijgen en verwerken.

4. Beoordeling betalingsregelingen

Beoordeelt betalingsregelingen, reductieverzoeken en schades en handelt deze af.

5. Storingsmeldingen

Verricht wacht- en storingsdiensten om zowel binnen als buiten kantooruren de storingen naar de juiste monteurs te leiden.

Functie-eisen

MBO werk- en denkniveau met circa 0-2 jaar werkervaring.

Differentiërende factoren voor functie-indeling

- ↑ Indien er van de functie gevraagd wordt dat deze de coördinatie van de interne afhandeling op zich neemt en/of gevraagd wordt dat deze functie maatwerkservice en klantadvisering biedt, kan de functie een niveau hoger uitkomen.
- ↓ Indien de functie alleen verantwoordelijk is voor voorspelbare en eenvoudige klantcontacten, kan de functie een niveau lager uitkomen.

