

Teamleider Klantenservice

Functiefamilie	Klantadvies & Service
Functienummer	20.10.120
Versie	Maart 2011
Organisatorische context	Rapporteert aan het Hoofd van de afdeling en stuurt circa 15 fte aan. De Klantenservice vormt het zogenaamde frontoffice van het bedrijf en ontvangt als zodanig alle telefonische vragen. Deze beslaan dus een breed scala aan onderwerpen, zoals verhuizingen, storingen, facturen en dergelijke. Vervolgens worden vragen direct beantwoord door medewerkers of doorverbonden wanneer de vragen specifiek zijn. Bij storingen wordt door de Klantenservice een afspraak gemaakt om deze te verhelpen door een monteur.
Doel van de functie	Draagt zorg voor de planning en uitvoering van de werkzaamheden van het eigen Klantenserviceteam, binnen het afdelingsbeleid en de geldende richtlijnen en in afstemming met het Hoofd, gericht op klanttevredenheid en gemotiveerde medewerkers.

Resultaatgebieden

1. Werkplanning

Stelt de werkplanning voor het team op en beheert het teambudget.

2. Rapporteren

Bewaakt de prestaties van het eigen team op output en kwaliteit en stelt regelmatige voortgangsrapportages op.

3. Werkproces

Optimaliseert werkprocessen, stelt werkinstructies op, ontwikkelt belscripts en instrueert de medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden.

4. Vragen en Klachten

Draagt zorg voor de afhandeling van telefonische vragen en klachten van klanten, dan wel door de eigen medewerkers, dan wel middels doorverbinding naar de betreffende afdeling.

5. Mutaties

Draagt zorg voor tijdige en juiste verwerking van mutaties van klantgegevens bij bijvoorbeeld doorgegeven verhuizingen.

6. Storingsplanning

Draagt zorg voor behandeling van storingsmeldingen en het plannen van afspraken voor monteurs om deze te verhelpen.

7. Bijhouden Trends

Signaleert trends in klantwensen en -behoeften, houdt deze bij en adviseert het Hoofd van de afdeling daarover.

8. Leidinggeven

Draagt zorg voor de aanname, ontwikkeling en beoordeling van medewerkers, binnen de kaders van het Personeel & Organisatiebeleid.

Functie-eisen

MBO werk- en denkniveau met circa 3-5 jaar werkervaring.

Differentiërende factoren voor functie-indeling

↓ Deze functie kan een niveau lager uitkomen indien door het team geen storingsplanning wordt gemaakt.