



## **Functiebeschrijving Medewerker Klantenservice (totaal 40 uur voor 2 parttime medewerkers)**

### **Doel van de functie**

De CBB is een zelfstandige en gespecialiseerde bibliotheek voor blinden, slechtzienden en anderszins gehandicapten die vanuit een protestants-christelijke levensbeschouwing lectuur in aangepaste leesvormen beschikbaar stelt aan een ieder die tot de doelgroep behoort.

De primaire processen op het gebied van audio en tekst worden ondersteund door diverse functies op het gebied van ICT, secretariaat, administratie en facilitaire zaken.

Het doel van de functie Medewerker Klantenservice is het zodanig tevreden houden of maken van klanten dat klanten in hun omgeving nieuwe CBB klanten werven.

De Medewerker Klantenservice is verantwoordelijk voor een snelle en goede beantwoording van 1<sup>e</sup>-lijns klantvragen m.b.t. de producten en diensten van de CBB, zowel telefonisch als per email.

De medewerker draagt ook zorg voor de check op tevredenstellende beantwoording door de 2<sup>e</sup>-lijn.

De medewerker signaleert en rapporteert over trends in klachten en klantwensen.

De medewerker zal periodiek ook outbound bellen om onderzoeken te doen, klanten te werven en/of individuele klanttevredenheid te bevorderen.

Daarnaast is de medewerker verantwoordelijk voor het waar nodig snel en correct doorverbinden van binnenkomende telefoongesprekken naar alle afdelingen van de CBB en het ontvangen en te woord staan van bezoekers in de vestiging Ermelo.

### **Uitgangspunten:**

- de werknemer stemt in met de op de Bijbel gebaseerde protestants-christelijke geloofsovertuiging van de CBB en met het door de CBB daarop baseren van haar bedrijfsvoering en handelen;
- de werknemer houdt zich aan procedures, richtlijnen en huishoudelijke regels zoals deze binnen de organisatie gelden;
- de werknemer is gehouden alle voorkomende en in redelijkheid opgedragen werkzaamheden uit te voeren mits deze niet meer dan 10% van de betrekkingssomvang omvat;
- de werknemer is bereid ook buiten kantooruren werkzaamheden te verrichten;
- de werknemer werkt waar wenselijk samen met de ketenpartners.

### **Plaats in de organisatie**

Rapporteert aan het Directiesecretariaat en de stafmedewerkers Marketing & Communicatie. Deze laatste zorgen ook voor de coördinatie van de werkzaamheden e.d..

### **Relaties intern**

Heeft contacten met verschillende afdelingen binnen de organisatie, voornamelijk met de stafmedewerkers Marketing & Communicatie.

## **Relaties extern**

Contact met klanten, donateurs (telefonisch, per e-mail) en overige relaties en bezoekers van de CBB, beurzen en informatiebijeenkomsten.

## **Werkzaamheden en verantwoordelijkheden**

### **1. Klantencontact, inclusief klachtafhandeling**

- bouwt aan en onderhoudt de klantrelatie, door het op de juiste wijze voeren van (inkomende) telefoongesprekken en het op de juiste wijze beantwoorden van e-mails en brieven;
- informeert klanten over de producten, diensten en leveringsvoorwaarden van de CBB en over de mogelijkheden/stand van zaken van de productie van hun bestellingen;
- verwijst klanten telefonisch of per e-mail door naar andere instanties of derden;
- belt klanten of potentiële klanten om diensten en/of producten aan te bieden of tevredenheid te peilen en te bevorderen;
- geeft voorlichting aan bezoekers van beurzen en andere informatiebijeenkomsten;
- ondersteunt de medewerkers op gebied van marketing & communicatie en hoofden van afdelingen bij het signaleren van trends en klachten e.d.
- en het organiseren van beursbezoeken; neemt zo mogelijk hier actief deel aan;
- ondersteunt gebruikers van de internetsite van de CBB of andere sites waar producten van de CBB worden vermeld.
- ondersteunt (tot op zekere hoogte) gebruikers van hardware en software waarmee producten van de CBB gebruikt kunnen worden (zoals Daisyspelers, Webbox, apps etc.);
- zorgt voor klachtafhandeling, zorgt dat de klacht volgens protocol wordt doorgegeven aan een collega maar blijft te allen tijde voor de afhandeling zelf verantwoordelijk.

### **2. Administratieve verwerking**

- administreert telefoongesprekken in het CRM;
- verwerkt ontvangen bestellingen van lectuur in aangepaste leesvormen van boeken en abonnementen op tijdschriften en bladen of de overige producten van de CBB;
- verwerkt de aanmeldingen van donateurs of leden van de vereniging van de CBB;
- verwerkt wijzigingen van de NAW gegevens van de klanten en overige relaties van de CBB;
- verwerkt zo gevraagd andere ingekomen post van de CBB.

### **3. Receptie en telefoon**

- verbindt binnenkomende gesprekken door naar de gewenste afdeling/persoon binnen CBB;
- informeert medewerkers via de mail over binnengekomen telefoontjes tijdens hun afwezigheid met de vraag terug te bellen;
- ontvangt bezoekers, staat hen te woord, zorgt voor correcte administratie, informeert medewerkers over aankomst bezoeker.

### **4. Professionalisering/procesverbetering**

- levert een aantoonbare bijdrage aan de verdere professionalisering van de klantbediening en aan de positieve positionering van de afdeling binnen de organisatie;
- is verantwoordelijk voor opbouw, onderhoud en overdracht van een deel van de kennis waarover alle klantenservice medewerkers moeten beschikken voor het goed uitvoeren van hun functie;

- reflecteert op bestaande processen en adviseert leidinggevende over mogelijkheden voor bevordering van de efficiënte en effectieve afhandeling van de klantvraag;
- geeft mede vorm aan het ontwikkelen van een adequaat beleid op gebied van klantencontact.

De Medewerker Klantenservice wordt in haar werkzaamheden ondersteund door medewerkers op het gebied van Marketing & Communicatie en het Directiesecretariaat.

## 5. Kwaliteitszorg

- is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk in kwantiteit en kwaliteit;
- is betrokken bij de ontwikkeling van werkprocessen;
- draagt actief bij aan de uitvoering van verbeteringen op afdelings- en organisatieniveau.

## Funcctie-eisen

### Kennis en vaardigheden

- MBO+-niveau;
- hoge mate van klantgerichtheid, analytisch vermogen en stressbestendigheid zijn essentieel;
- heeft sterke commerciële vaardigheden, is in staat om de klant verder te helpen met gelijkwaardige producten en diensten;
- grondige kennis van: producten en diensten van CBB en de verschillende leesbeperkingen;
- goede kennis van de kerkelijke richtingen en stromingen binnen Nederland en is in staat om bijpassende christelijke lectuur te selecteren;
- is sensitief en kan zich goed inleven in de problematiek en de achtergrond van de doelgroep;
- technologische ontwikkelingen en de mogelijkheden daarvan voor de doelgroep de eigen organisatie;
- kennis en vaardigheid in gebruik van administratieve systemen;
- leervermogen is noodzakelijk in verband met veranderende producten, diensten en (interne) procedures.

### Gedragskenmerken

De Medewerker Klantenservice is het visitekaartje van de CBB. Hij/zij is de eerste en soms ook de enige persoon die vanuit de CBB rechtstreeks contact heeft met de klant. De mate van waardering van de klant van het contact zal ook de mate van waardering voor de service van de CBB in hoge mate beïnvloeden.

De Medewerker Klantenservice is representatief, heeft overtuigingskracht, blijft altijd vriendelijk, professioneel, correct en enthousiast. De klant vindt het aangenaam om contact met de medewerker te hebben gehad.

De Medewerker Klantenservice is meedenkend en helpt de klant soms en waar nuttig ook aan een uitbreiding van de dienstverlening van de CBB.