|  |
| --- |
| **FUNCTIEBESCHRIJVING** |
| Functienaam | Service medewerker/Klantcontactmedewerker |
| Functieniveau | 04/05 | Functiedatum | Sept 2018 |

# Plaats in de organisatie

# De Servicemedewerker rapporteert aan de Teammanager Services.

# Context van de functie

Subcluster Services maakt onderdeel uit van het cluster Operations en rapporteert aan de Directeur Operations. Het subcluster Services is verantwoordelijk voor de Klanttevredenheid van ong 3 miljoen Card-houders; dit is een combinatie van Consumer en Commercial cardhouders.. Deze 3 miljoen Card-houders leveren jaarlijks ongeveer 1.6 miljoen telefonische vragen aan en ongeveer 200.000 vragen via de mail. Om dat op een kwalitatief goede manier voor de Card-houders te organiseren werken er ong. 200 service medewerkers die 7 dagen per week/24 uur per dag zorgen dat de vragen snel en correct worden beantwoord..

# Belangrijkste taken & verantwoordelijkheden

* Beantwoorden van klantvragen (telefonisc/mail)
* Verwerken van mutaties tbv ICS Cardhouders
* Permanent Actueel blijven
* Vastleggen van klantcontacten zodat het contact reproduceerbaar blijft
* Signaleren van verbetermogelijkheden in de klantprocessen

Doelstelling van de functie

Het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen van ICS (prospect) Cardhouders op een kwalitatieve en efficiente wijze.

***Kwantitatieve informatie (alleen indien relevant/van toepassing)***

* AHT
* Beschikbaarheid

# Indeling in Jobfamily

Service Niveau II en III (single channel&multichannel)

# Kennis & Ervaring

Opleidingsniveau MBO4/HBO

# Competenties

* Samenwerken
* Mondelinge communicatie
* Schriftelijke communicatie (Service Niveau III)
* Klantgerichtheid
* Aanpassingsvermogen
* Probleemanalyse
* Initiatief (Service Niveau III)