



## Leer-werktraject Klantcontact Professional MBO 3 – KPN Amersfoort

**Organisatie:** KPN

**Functienaam:** Klantcontact Professional

**Startdatum:** januari 2023

**Plaats:** Amersfoort, op loopafstand van station Amersfoort Centraal

**Aantal contracturen per week:** 18 uur

**Salaris:** Schaal 3, €10,85 per uur

Wil jij in een jaar tijd werkervaring opdoen en opgeleid worden tot medewerker Contact Center? In een uniek opleidingstraject binnen KPN is dit mogelijk en wordt er rekening gehouden met de maatwerk aanpassingen die bij een mogelijke arbeidsbeperking passen. Indien je dit jaar succesvol doorloopt heb je een diploma op zak en helpt Randstad Participatie je verder bij het vinden van een passende baan.

We nodigen kandidaten die vermeld staan in het doelgroepregister, of op een ander manier een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, dan ook zeker uit om te reageren. KPN start begin januari 2023 een nieuw leer-/werktraject voor een groep van 10 mensen met een arbeidsbeperking in het Customer Contact Center van KPN in Amersfoort. In een jaar tijd word je door Ocaro opgeleid op mbo 3 niveau tot medewerker Contact Center. Met deze opleiding kun je makkelijker doorstromen als medewerker klant contact center, medewerker webcare of klantadviseur second line. KPN vindt dat mensen met een arbeidsbeperking in het hart van het bedrijf moeten werken. Hierdoor is de keuze gemaakt om de groep te laten starten op het Contact Center. Hier kunnen zij kennis, ervaring, trainingen, vacatures en collegialiteit aanbieden. De opleiding bestaat uit een combinatie van leren en praktijkervaring opdoen. Ook voor kandidaten met MBO 4 werk-en denkniveau hebben wij een (verkorte) leer- werktraject.

### **Wat ga je doen:**

Als medewerker Contact Center geef je uitleg en beantwoord je vragen over de producten en diensten van KPN. Je bent verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van in- en uitgaande telefoongesprekken en e-mails van (potentiële) klanten. Je leert alles over het voeren van klantgerichte gesprekken, achterhaalt de klantbehoefte en biedt hier de juiste oplossing voor aan. Dit doe je op een vriendelijke en deskundige manier. Je registreert de contacten in de daarvoor bestemde systemen en bent verantwoordelijk voor het signaleren, verzamelen en melden van veel voorkomende of afwijkende vragen. Aan het einde van het jaar ben je klaargestoomd tot klantenservicemedewerker. De werkzaamheden vinden plaats in overleg tussen 8.30 uur en 17.30 uur. Bij voorkeur werk je minimaal 18 uur in de week. De opdracht start met een eventuele proefplaatsing van twee maanden en daarna volgt een detacheringsovereenkomst van 10 maanden. Het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag en PES screening is onderdeel van de selectieprocedure.



## Leer-werktraject Klantcontact Professional MBO 3 – KPN Amersfoort

### Functie-eisen:

Je bent klant- en servicegericht en daarnaast ben je leergierig en ambitieus. Je vindt het leuk om onderdeel te zijn van een team.

Verder:

- Heb je minimaal MBO 3 denkniveau
- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- Goede communicatieve vaardigheden
- Je kan met een computer werken
- Minimaal 18 uur per week beschikbaar (verdeeld over minimaal 3 dagen per week)
- Een positieve houding

### Wij bieden:

Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie en behoeftes zijn er aanpassingen mogelijk op het gebied van:

- Begeleiding op de werkplek
- Begeleiding van een jobcoach
- Ondersteuning in papierwerk/financiële zaken
- Opbouw in werkdagen/tijden
- Aanwezigheid van hulpmiddelen

### Daarnaast bieden wij:

- Een gezellige en informele werkplek waar ruimte is voor humor
- Erkende vakopleiding mbo 3 voor medewerker klantcontact professional
- Passend salaris gedurende de opleiding
- Doorgroeimogelijkheden na de opleiding

Ben je geïnteresseerd? Neem dan contact op met [rebecca.vinju@randstadrisemart.nl](mailto:rebecca.vinju@randstadrisemart.nl).  
Wil je meer weten over Randstad Participatie? [www.randstad.nl/participatie](http://www.randstad.nl/participatie)