

medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW



Locatie Zuid-Holland, The Hague
<https://www.advertentiex.nl/x-996375-z>

Ben jij die efficiënte en flexibele medewerker die begrijpt hoe je een klant tevreden kan stellen? Dan is de Frontoffice Klantenservice SZW van de gemeente Den Haag op zoek naar jou! Als Medewerker Frontoffice verzorg je de optimale eerstelijns informatievoorziening aan de Haagse burgers en instellingen over producten en diensten van de afdeling Klantenservice SZW.



Wat ga je doen?

Je zorgt voor een goede bereikbaarheid van de klantenservice en je zorgt ervoor dat klanten op een efficiënte, klantvriendelijke en positieve manier te woord worden gestaan. Het maken van afspraken met klanten, het doorverwijzen of doorverbinden naar de juiste specialisten van de mid-office zijn concrete voorbeelden van de soort gesprekken die je zult voeren. Veel werkzaamheden hebben een "multitasking" karakter, tijdens het gesprek moet je goed luisteren en analyseren en in verschillende systemen kijken om de echte klantvraag te achterhalen. Daarnaast zoek je informatie op in de kennisbank of op de internetsite en registreer je ieder gesprek. Let op, er komen hier vragen binnen met betrekking tot sociale zaken en werkgelegenheid, dus het kunnen soms emotioneel zware gesprekken zijn. Je wordt modulair getraind en zal eerst komen te werken op de module Inkomen.

Naar wie zijn wij op zoek?

Jouw instelling is dienstverlenend, jij zet in elk gesprek de klant centraal en vindt het een uitdaging om klanten tevreden te houden of te maken. Je kan goed omgaan met weerstand en weet een goede balans te creëren tussen de belangen van de klant en die van onze eigen organisatie.

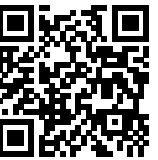
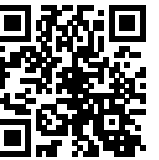
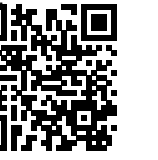
Klantgerichtheid, dienstbaarheid, flexibiliteit, luistervaardigheid, omgevingsbewustzijn, kunnen de kern van jouw analytische denken zijn. Het is een must en het zal dit ook zijn.

Je hebt minimaal in het bezit van een VWO of MBO diploma en een werkproef voorbeeld. Het is wettelijk verplicht om sociale richtingen (pre) te hebben. Je hebt minimaal een jaar recente ervaring binnen een (telefonische) klantcontactomgeving.

Heb je kennis van de Sociale Kaart van Den Haag is dit een pluspunt. Naast de uitstekende benoeming van de Nederlandse taal, beheers je ook de Engelstaal goed.

Howe ziet de sollicitatie procedure eruit?

Eenthousiasme geworden? Reageer dan snel via de Sollicitatieknop, want vol=vol. De startdatum voor de functie is 13 maart. Let op: de eerste 7 weken zal je ingewerkt worden 5 dagen in de week van 09.00 tot 17.00 uur.

 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z	 medewerker klantenservice telefonisch, Gemeente Den Haag SZW https://www.advertentiex.nl/x-996375-z
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--

16.00 uur. Er is geen gegarandeerde mogelijkheid voor een vaste dag vrij. Het bruto uurloon staat vast op 13,63 (dit stijgt naar mate je meer ervaring op doet). Je krijgt een reiskostenvergoeding van €0,09 per km (met een max 30 km enkele reis). Je werkt 32 uur per week, waarbij je in een rustige periode 25 uur ingezet zal worden. De eerste 3 maanden kan je geen vakantiedagen opnemen.

Herken jij jezelf in bovenstaand profiel? Reageer dan zo snel mogelijk met jouw motivatie! Uiteraard staat deze vacature open voor iedereen die zich hierin herkent.

Functieomschrijving

Ben jij die efficiënte en flexibele medewerker die begrijpt hoe je een klant tevreden kan stellen? Dan is de Frontoffice Klantenservice SZW van de gemeente Den Haag op zoek naar jou! Als Medewerker Frontoffice verzorg je de optimale eerstelijns informatievoorziening aan de Haagse burgers en instellingen over producten en diensten van de afdeling Klantenservice SZW.

Wat ga je doen?

Je zorgt voor een goede bereikbaarheid van de klantenservice en je zorgt ervoor dat klanten op een efficiënte, klantvriendelijke en positieve manier te woord worden gestaan. Het maken van afspraken met klanten, het doorverwijzen of doorverbinden naar de juiste specialisten van de mid-office zijn concrete voorbeelden van de soort gesprekken die je zult voeren. Veel werkzaamheden hebben een "multitasking" karakter, tijdens het gesprek moet je goed luisteren en analyseren en in verschillende systemen kijken om de echte klantvraag te achterhalen. Daarnaast zoek je informatie op in de kennisbank of op de internetsite en registreer je ieder gesprek. Let op, er komen hier vragen binnen met betrekking tot sociale zaken en werkgelegenheid, dus het kunnen soms emotioneel zware gesprekken zijn. Je wordt modulair getraind en zal eerst komen te werken op de module Inkomen.

Naar wie zijn wij op zoek?

Jouw instelling is dienstverlenend, jij zet in elk gesprek de klant centraal en vindt het een uitdaging om klanten tevreden te houden of te maken. Je kan goed omgaan met weerstand en weet een goede balans te creëren tussen de belangen van de klant en die van onze eigen organisatie.

Klantgerichtheid, dienstbaarheid, flexibiliteit, luistervaardigheid, omgevingsbewustzijn, kunnen de-escaleren en analytisch vermogen zijn hierbij een must en je herkent dit ook in jezelf.

Je bent minimaal in het bezit van een MBO 3 of 4 diploma en/of HBO propedeuse (bijvoorbeeld maatschappelijk werk of in sociale richting is grote pré) Je hebt minimaal een jaar recente ervaring binnen een (telefonische) klantcontactomgeving. Heb je kennis van de Sociale Kaart van Den Haag is dit een pré; Naast een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, beheers je ook de Engelse taal goed

Hoe ziet de sollicitatie procedure eruit?

Enthousiast geworden? Reageer dan snel via de sollicitatieknop, want vol=vol. De startdatum voor de functie is 23 maart. Let op: de eerste 7 weken zal je ingewerkt worden 5 dagen in de week van 09.00 tot 16.00 uur. Er is geen gegarandeerde mogelijkheid voor een vaste dag vrij. Het bruto uurloon staat vast op 13,63 (dit stijgt naar mate je meer ervaring op doet). Je krijgt een reiskostenvergoeding van €0,09 per km (met een max 30 km enkele reis). Je werkt 32 uur per week, waarbij je in een rustige periode 25 uur ingezet zal worden. De eerste 3 maanden kan je geen vakantiedagen opnemen.

Herken jij jezelf in bovenstaand profiel? Reageer dan zo snel mogelijk met jouw motivatie!

Uiteraard staat deze vacature open voor iedereen die zich hierin herkent.

Sollicitatieprocedure

Je maakt een 'mijn Randstad' account aan om te kunnen reageren op onze vacatures. Dit doe je automatisch wanneer je voor het eerst een sollicitatie afrond bij Randstad, heel eenvoudig dus. Via je 'mijn Randstad' account beheer je gemakkelijk je gegevens en gaan je volgende sollicitaties nog!