



# Energie Service Friesland

## Functieomschrijving

**Functie:** medewerker klantenservice en planning

### Doelstelling

Het telefonisch of schriftelijk ontvangen en verwerken van service- en onderhoudsaanvragen, het verstrekken van adviezen teneinde storingsbezoeken te voorkomen, alsmede het uitvoeren van alle benodigde administratieve en afdeling ondersteunende werkzaamheden.

### Plaats in de organisatie

De medewerker klantenservice en planning rapporteert aan de coördinator klantenservice en planning en maakt deel uit van het klantenserviceteam.

### Kerntaken

- Het invoeren van juiste en juist omschreven klachtmeldingen en storingen, controle op de juiste tenaamstelling versus toestelgegevens en contractgegevens en doorvoeren van mutaties hierop volgens de geldende procedures en voorschriften
- Aannemen van storingsmeldingen en/of het maken van onderhoudsafspraken en het op verzoek geven van informatie over o.a. abonnementsvoorwaarden gevolgd door de benodigde administratieve handelingen volgens de geldende procedures en richtlijnen
- Geven van advies (teneinde huisbezoeken te voorkomen) en het op een juiste wijze plannen van huisbezoeken en het uitvragen van klachten
- Indien passend afstemming met collega's en andere afdelingen en doorverwijzen van klachten
- Bepalen van de prioriteit van de storingsmelding
- Oplossen van conflictsituaties met klanten/afnemers zo nodig in samenwerking met de manager klantenservice en planning
- Plannen/wijzigen/annuleren van onderhouds- en storingsbezoeken van servicemonteurs
- Plannen en koppelen van onderhoud aan de juiste servicemonteur
- Aannemen van en dagelijkse storingsmeldingen
- Het melden van problemen, stagnaties en kwaliteitsproblemen bij de verantwoordelijke medewerkers en manager klantenservice en planning
- Het doorverwijzen van klachten/vragen naar andere afdelingen
- Naleven van procedures, processen en richtlijnen
- Mede signaleren van knelpunten en het doen van suggesties ter verbetering in de klantenservice en planningsprocessen en bewaken/naleven en controleren van deze processen en procedures binnen gestelde deadlines
- Deelname aan en actieve inbreng in het afdelingsoverleg
- Indien gewenst het overnemen van planningstaken van de manager klantenservice en planning

### Functie-eisen

- MBO niveau
- Ervaring met geautomatiseerde gegevensverwerking en Microsoft Office pakketten
- Minimaal passieve beheersing van de Friese taal
- Technische kennis is een pré

## **Competenties**

**Communicatie/overtuigingskracht:** communiceert op een manier die duidelijk, vloeiend en to-the-point is. Weet ideeën en meningen in begrijpelijke taal over te brengen en de aandacht vast te houden. Is in staat de mening en houding van anderen te beïnvloeden en verkrijgt instemming voor voorstellen, plannen en ideeën; is vaardig in onderhandelen.

**Plannen en organiseren/aandacht voor kwaliteit:** onderneemt actie, gaat vooruitstrevend te werk, is doelmatig stelt duidelijke prioriteiten; maakt een planning van activiteiten om tijd en middelen optimaal te kunnen benutten; houdt toezicht op het halen van de doelstellingen. Zet zich daarbij in voor het bereiken en behouden van kwaliteit; stelt hoge eisen aan eigen prestaties en aan die van anderen.

**Klant- en servicegerichtheid/Flexibiliteit:** past zich gemakkelijk aan; is in staat en bereid zich aan te passen aan veranderende eisen en omstandigheden, staat open voor nieuwe ideeën. Gericht op een vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten; doet alles om ervoor te zorgen dat aan de behoefte van de klant wordt voldaan.

**Samenwerken:** werkt met anderen samen om teamdoelen te bereiken, deelt informatie met anderen, ondersteunt anderen

**Probleemanalyse/nauwkeurigheid:** deelt problemen op in onderdelen en onderscheidt hoofd- van bijzaken, maakt correct gebruik van logica, gaat nauwkeurig te werk, trekt gegronde conclusies uit beschikbare informatie. Ziet verbanden.