

FUNCTIECONTEXT

De functie van medewerker consumentenservice komt voor in een commerciële afdeling van een groter bedrijf of in de gecombineerde administratieve/verkoopondersteunende afdeling van een kleiner bedrijf. Het werk heeft primair betrekking op de administratieve ondersteuning van het verkoopproces, waarbinnen de afhandeling van orders en klachten centraal staat.

POSITIE IN DE ORGANISATIE

Rapporteert aan

hoofd verkoopbinnendienst, met ca. 4 medewerkers

Geeft leiding aan

niet van toepassing

FUNCTIEDOEL

Afhandelen van klachten, vragen en reacties van consumenten, zodanig dat de gewenste serviceverlening naar consumenten en beeldvorming m.b.t. het bedrijf en haar producten wordt bevorderd.

RESULTAATVERWACHTING/FUNCTIONELE ACTIVITEITEN

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
Behandelde telefonisch inkomende klachten	<ul style="list-style-type: none"> - aannemen van inkomende telefoongesprekken op het servicenummer - registreren, beoordelen en afwikkelen van klachten en vragen van consumenten, hierbij klant- en servicegericht inspelen op probleemsituaties en binnen gegeven richtlijnen (script), aandragen van standaard oplossingen - doorgeven van meer omvangrijke vragen aan de medewerkers verkoop - escaleren van omvangrijke en/of spoedeisende klachten aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> - mate van klantgerichtheid - realisatie van het gewenste serviceniveau - juistheid van keuzen t.a.v. aangedragen oplossingen - juistheid van het oordeel over noodzaak en urgentie van escalatie - tijdige escalatie van spoedeisende klachten
Verantwoord functioneren	<ul style="list-style-type: none"> - naleven van de HACCP-, bedrijfs- en veiligheidsvoorschriften. 	<ul style="list-style-type: none"> - mate van naleving van voorschriften

WERKGERELATEERDE BEZWAREN

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerkzaamheden.

Het functieniveau volgens ORBA[®] is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting/Functionele activiteiten en Werkgerelateerde bezwaren.