

Functie- en competentieprofiel

1. Identificatiegegevens

Functietitel	Klantenmedewerker
Afdeling – Dienst	Onthaal en dienstverlening
Functiefamilie	Klantenmedewerker
Niveau	C
Graad	C1-C3

2. Positionering in het organogram

Plaats in het organogram	Onthaal en dienstverlening
Leiding krijgen van	Coördinator Onthaal en dienstverlening
Leiding geven aan	/

3. Doel van de functie

Als klantenmedewerker verleen je een klantvriendelijke, toegankelijke en efficiënte dienstverlening aan onze interne en externe klanten.

Je ondersteunt jouw team administratief en logistiek : baliewerk, behandeling van de mailbox, opvolging afspraken van klanten, informatie inwinnen, dossiers samenstellen, invullen en controleren van formulieren en documenten, verzorgen van digitaal en papieren klassement,....

4. Kernresultaatsgebieden

1. Instaan voor een optimale informatiedoorstroming met het oog op een optimale samenwerking en klantgerichte dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Constructief deelnemen aan het werkoverleg
- Rapporteren aan de leidinggevende in verband met de taakuitvoering, de stand van zaken inzake uitvoering van een project of evenement,...
- Formuleren van suggesties of aanbrengen van verbeter initiatieven die kunnen bijdragen tot een betere, klantgerichte dienstverlening
- Signaleren van onregelmatigheden, defecten, klachten,... die al dan niet direct met de eigen taakuitvoering te maken hebben

2. Informeren, helpen en begeleiden van de klant met het oog op een correcte en klantvriendelijke dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Onthalen van de klant op een vriendelijke en gepaste manier
- Geven van inlichtingen
- Doorverwijzen van de klant indien nodig
- Uitleg geven omtrent de procedure
- Meedenken naar klantgerichte oplossingen binnen de geldende regels en procedures
- Opvolgen van de informatie die de klant opvraagt

3. Realiseren van een collegiale samenwerking

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Fungeren als aanspreekpunt
- Helpen en begeleiden van collega's, bvb. bij het uitvoeren van (moeilijke) opdrachten
- Geven van duidelijke uitleg aan collega's

4. Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers in het kader van de toepassing van (een beperkte reglementering of een duidelijk afgebakend kennisdomein).

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Onderzoek uitvoeren op basis van de reglementering
- Opvolgen van alle procedures in het kader van het dossier
- Inwinnen van informatie noodzakelijk voor de afhandeling
- Verzamelen en invullen van noodzakelijke documenten
- Rapporteren over de stand van zaken aan alle betrokkenen (mondeling of schriftelijk, bvb. collegedossiers)
- Controleren en klasseren van afgewerkte dossiers

5. Instaan voor allerlei administratieve, praktische of logistieke taken zodat de werking van de dienst optimaal ondersteund wordt

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Verzorgen van allerlei schriftelijke communicatie (brieven, mailings,...)
- Reserveren van zalen,
- Bestellen van materiaal
- Nazien, bvb. van documenten, formulieren, facturen,...
- Toepassen van digitale werkprocessen

5. Gedragscompetenties

Kerncompetentie

Integriteit

Discreet handelen

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

Inzet

- Werkt met enthousiasme en gedrevenheid
- Stelt zich positief op

- Neemt het werk ter harte
- Durft verantwoordelijkheid te nemen
- Zet door, ook wanneer het moeilijker gaat of bij tegenslagen

Klantgerichtheid

Actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

Samenwerken

Meewerken en helpen

- Leeft afspraken met leidinggevenden en collega's na
- Helpt anderen
- Deelt informatie en kennis met anderen
- Gaat respectvol om met andere(n) en toont waardering

Essentiële competentie

Initiatief

Je onderneemt acties en je neemt verantwoordelijkheid op binnen je eigen takenpakket

- Je ziet werk liggen en je komt uit eigen beweging tot actie
- Je start zelf een nieuwe taak op als het werk klaar is of vraagt naar een nieuwe taak
- Je signaleert problemen
- Je onderneemt iets om de voortgang van het werk te versnellen
- Je vraagt spontaan bijkomende informatie om je werk zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren.

Nauwgezetheid

- Werkt aandachtig geconcentreerd
- Controleert secuur de kwaliteit van het werk
- Heeft oog voor detail

Zelfstandig werken

Je regelt je eigen werk

- Je brengt structuur aan in je eigen werk
- Je onderneemt pogingen om een onbekend probleem op te lossen vooraleer extra hulp in te roepen (steeds binnen de eigen bevoegdheden)
- Je kan ook langere tijd zonder opdrachten en externe controle
- Je neemt verantwoordelijkheid voor de eigen taken en opdrachten

Belangrijke competentie

Flexibiliteit

Acties of gedrag aanpassen aan wijzigende omstandigheden

- Is bereid om andere taken op te nemen
- Springt, als dit nodig is, bij op een andere werkplek
- Is bereid om extra inspanningen te leveren

Schriftelijk communiceren

Een boodschap structureren, communicatie aanpassen aan doelgroep en situatie

- Schrijft teksten in een duidelijke structuur en logische opbouw
- Gebruikt een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, informatief,...)
- Past taalgebruik aan de doelgroep aan

Stressbestendigheid

Stress van anderen, langdurig of regelmatig verhoogde druk

- Blijft resultaat – en kwaliteitsgericht werken onder tijdsdruk of in moeilijke omstandigheden
- Gaat constructief om met kritiek van anderen en blijft bereid om bij te sturen
- Behoudt bij confrontaties of in crisismomenten een correcte en tactvolle houding
- Brengt bij tijdsdruk prioriteiten aan en blijft doelgericht werken
- Presteert goed onder regelmatig terugkerende tijdsdruk, tegenslag en moeilijke omstandigheden