

Functiebeschrijving

Functienaam:

Klantadviseur A

Plaats in de organisatie:

De klantadviseur A ontvangt leiding van het hoofd van de afdeling Klantenservice en (gedelegeerd) van de coördinator Klantenservice. De klantadviseur A geeft zelf geen leiding.

Verantwoordelijkheden:

- Verzorgen van persoonlijk, telefonisch of email contact met (potentiële) klanten over producten en diensten van BplusC
- Adviseren van (potentiële) klanten bij de keuze van producten en diensten van BplusC
- Zorgdragen voor een soepele aanmeldingsprocedure voor producten en diensten van BplusC
- Uitvoeren van en adviseren over publieksactiviteiten
- Ondersteunende taken ten behoeve van de Klantenservice

Taken:

- Verzorgen van persoonlijk, telefonisch of email contact met (potentiële) klanten over producten en diensten van BplusC
 - Beantwoordt (informatie)vragen en begeleid en stimuleert klanten bij het zelf vinden van informatie
 - Handelt klachten af
 - Adviseert over het ontsluiten van informatie (zowel analoog als digitaal)
 - Verzorgt of ondersteunt inloopspreekuren (bv. Taalhuis, e-books)
 - Verwijst indien nodig door naar een collega of leidinggevende (blijft verantwoordelijk voor de terugkoppeling naar de klant, tenzij anders is afgesproken)
- Adviseren van (potentiële) klanten bij de keuze van producten en diensten van BplusC
 - Brengt de wensen en behoeften van de klant in kaart
 - Zoekt hierbij meest geschikte producten of diensten en biedt indien mogelijk alternatieve opties
 - Signaleert koopsignalen
 - Attendeert op andere producten en diensten
- Zorgdragen voor een soepele aanmeldingsprocedure voor producten en diensten van BplusC
 - Schrijft nieuwe klanten in als lid van de Bibliotheek
 - Schrijft nieuwe leerlingen in voor de gewenste les of cursus
 - Administreert de benodigde klantgegevens
 - Verwerkt wijzigingen van bestaande klanten en/of leerlingen
 - Bevestigt het lidmaatschap, de inschrijving en/of de wijziging
- Uitvoeren van en adviseren over publieksactiviteiten
 - Voert activiteitenprogramma's uit zoals deze zijn vastgesteld door projectleiders Innovatie en Onderwijs
 - Verzorgt publiekspresentaties en rondleidingen

- Adviseert projectleiders Innovatie en Onderwijs over inhoud en vorm van publiekspresentaties op basis van feedback van klanten

Ondersteunende taken ten behoeve van de Klantenservice

- Zorgt voor orde en netheid in de publieksruimte en een aantrekkelijke presentatie van de aangeboden media
- Apparatuur in de publieksruimte(n) aanzetten, controleren en uitzetten
- Verwerkt externe aanvragen (IBL) en vervoer Probiblio
- Lost eenvoudige technische problemen aan apparatuur in de publieksruimte(n) op
- Meldt overige technische problemen bij de betreffende afdeling
- Begeleiden van vrijwilligers en oproepkrachten
- Adviseert het hoofd Klantenservice over trends en ontwikkelingen in de aard en het karakter van de vragen die klanten stellen
- Overige administratieve en ondersteunende taken

Bevoegdheden:

De klantadviseur A is bevoegd tot:

- het zelfstandig verwerken van (wijzigingen in) lidmaatschappen en inschrijvingen conform de vastgestelde procedures en protocollen
- het zelfstandig uitvoeren van taken binnen het door het hoofd Klantenservice vastgestelde mandaat m.b.t.:
 - ontvangst en rondleiding van klanten, leerlingen en groepen
 - presentatie van media
 - afhandelen van (informatie)vragen en klachten
- het deelnemen aan werkoverleg
- op verzoek van het hoofd Klantenservice deelnemen aan projectteams op initiatief van projectleider(s)

Interne contacten:

BplusC collega's, voor zover relevant voor de inhoud van het werk, zoals bv.:

- Hoofden afdelingen
- Projectleiders
- Coördinatoren
- Medewerkers

Externe contacten:

Stakeholders, voor zover relevant voor de inhoud van het werk, zoals bv.:

- Klanten
- Contractpartners
- Samenwerkingspartners
- Toeleveranciers
- Opdrachtgevers
- Subsidieverstrekkers

Benodigd opleidingsniveau en ervaring:

HBO werk- en denkniveau

Relevante opleiding in relatie tot de functie

Beschikt over een klantgerichte houding
Ervaring met de geautomatiseerde systemen voor uitlening en cursusadministratie
Kennis van de vastgestelde protocollen en werkafspraken Klantenservice
Kennis van het product- en dienstenaanbod van BplusC
Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden (zowel schriftelijk als mondeling)

Competenties en vaardigheden:

Klantgerichtheid
Plannen en organiseren
Dienstverlenend
Representatief
Stressbestendig
Samenwerken

Omvang dienstverband:

Minimaal 0,4 fte

Inschaling:

Schaal 6 cao Openbare Bibliotheken

Disclaimer:

Deze functiebeschrijving is met zorg opgesteld. Desondanks kan er informatie ontbreken of kunnen er ontwikkelingen zijn die aanleiding geven voor aanpassing van de functiebeschrijving. BplusC behoudt zich het recht voor de functiebeschrijving zo nodig aan te passen.