



## *Functiebeschrijving: Medewerker Klantenservice*

---

### **Doel van de functie**

De CBB in Ermelo is gespecialiseerd in het toegankelijk maken van lectuur en informatie voor mensen met een leesbeperking. De CBB stelt voor blinden, slechtzienden en anderen met een leesbeperking lectuur in aangepaste leesvormen beschikbaar vanuit een protestants-christelijke levensbeschouwing. Als CBB geloven we in een wereld waarin mensen met een leesbeperking volledige toegang hebben tot lectuur en informatie.

De primaire processen op het gebied van audio en tekst worden ondersteund door diverse functies op het gebied van ICT, marketing en communicatie, secretariaat, administratie en facilitaire zaken.

Het hoofddoel van de functie Medewerker Klantenservice is het naar tevredenheid bedienen van nieuwe en bestaande klanten, zodat klanten ook volledig toegang hebben tot lectuur en informatie.

De Medewerker Klantenservice is verantwoordelijk voor een snelle en goede beantwoording en afhandeling van vragen van onze klanten m.b.t. de producten en diensten van de CBB, zowel telefonisch als per email. De medewerker signaleert en rapporteert over trends in klantwensen en eventuele klachten. De medewerker zal periodiek ook outbound bellen om onderzoeken te doen, klanten te werven en/of individuele klanttevredenheid te bevorderen. Verder ondersteunt de medewerker de gebruikers van de webwinkel van de CBB of andere sites waar producten van de CBB worden vermeld en verricht de medewerker administratieve handelingen voortkomend

uit het contact met onze klanten. Daarnaast is de medewerker verantwoordelijk voor het waar nodig snel en correct doorverbinden van binnenkomende telefoongesprekken naar alle afdelingen van de CBB en het ontvangen en te woord staan van bezoekers in de vestiging Ermelo.

Tot slot ondersteunt de medewerker de afdeling Marketing & Communicatie, alsook andere afdelingen, met voorkomende werkzaamheden en verzorgt hij/zij receptietaken.

De Medewerker Klantenservice is het visitekaartje van de CBB. Hij/zij is de eerste en soms ook de enige persoon die vanuit de CBB rechtstreeks contact heeft met de klant. De mate van tevredenheid van de klant over het contact met de medewerker van de klantenservice zal ook van grote invloed zijn op de mate van tevredenheid voor de service van de CBB in het algemeen.

## **Uitgangspunten**

- De medewerker onderschrijft de grondslag van de CBB;
- De medewerker houdt zich aan procedures, richtlijnen en huishoudelijke regels zoals deze binnen de organisatie gelden;
- De medewerker is gehouden alle voorkomende en in redelijkheid opgedragen werkzaamheden uit te voeren mits deze niet meer dan 10% van de betrekkingssomvang omvat;
- De medewerker is bereid ook buiten kantooruren werkzaamheden te verrichten;
- De medewerker werkt waar wenselijk samen met de ketenpartners;
- Van de medewerker wordt verwacht dat hij/zij zich flexibel in kan zetten, waar het gaat om het vervangen van collega's van de klantenservice.

## **Plaats in de organisatie**

De medewerker ressorteert onder het hoofd Marketing, Communicatie en Klantenservice en wordt eventueel aangestuurd door een coördinator.

## **Relaties intern**

De medewerker heeft contacten met verschillende afdelingen binnen de organisatie, voornamelijk met de stafmedewerkers van Marketing & Communicatie.

## **Relaties extern**

De medewerker heeft contact met (potentiële) klanten, donateurs, vrijwilligers en overige relaties en bezoekers van de CBB.

## **Werkzaamheden en verantwoordelijkheden**

### **Klantencontact, inclusief klachtafhandeling**

- Bouwt aan en onderhoudt de klantrelatie, door het op de juiste wijze voeren van (inkomende) telefoongesprekken en het op de juiste wijze beantwoorden van e-mails en brieven;
- Informeert klanten over de producten, diensten en leveringsvoorwaarden van de CBB en over de mogelijkheden/stand van zaken van de productie van hun bestellingen;
- Verwijst klanten telefonisch of per e-mail door naar andere instanties of derden;
- Belt klanten of potentiële klanten om diensten en/of producten aan te bieden of tevredenheid te peilen en te bevorderen;
- Ondersteunt de medewerkers van de afdeling Marketing & Communicatie en hoofden van afdelingen bij het signaleren van trends en klachten e.d.;
- Ondersteunt gebruikers van de webpagina's van de CBB of andere sites waar producten van de CBB worden vermeld;
- Ondersteunt (tot op zekere hoogte) gebruikers van hardware en software waarmee producten van de CBB gebruikt kunnen worden (zoals Daisyspelers, Webbox, apps, etc.);
- Is verantwoordelijk en draagt zorg voor klachtafhandeling volgens protocol.

### **Administratieve verwerking**

- Administreert telefoongesprekken in het CRM-systeem;

- Verwerkt ontvangen bestellingen van lectuur in aangepaste leesvormen (boeken en abonnementen op tijdschriften) en overige producten van de CBB;
- Verwerkt aan- en afmeldingen van donateurs;
- Verwerkt wijzigingen van de NAW gegevens van klanten en overige relaties van de CBB;
- Verwerkt zo gevraagd andere ingekomen post van de CBB.

### **Receptie en telefoon**

- Verbindt binnenkomende gesprekken indien nodig door naar de gewenste afdeling/persoon binnen CBB;
- Informeert medewerkers via de mail over binnengekomen telefoontjes tijdens hun afwezigheid met de vraag terug te bellen;
- Ontvangt bezoekers, staat hen te woord, zorgt voor correcte administratie en informeert medewerkers over de aankomst van een bezoeker.

### **Ondersteunende taken Marketing & Communicatie**

- Is ondersteunend aan de afdeling Marketing & Communicatie in de taken rondom het consulentenwerk;
- Ondersteunt de afdeling Marketing & Communicatie bij de organisatie van beurzen, voorlichtingen en andere (informatie)bijeenkomsten en neemt hieraan, indien nodig, actief deel;
- Ondersteunt de afdeling Marketing & Communicatie bij het beheer van de collectie van de CBB;
- Ondersteunt de afdeling Marketing & Communicatie bij andere voorkomende werkzaamheden.

### **Uitleen materialen**

- Verwerkt ontvangen bestellingen van materialen die via BPL worden uitgeleend in het CRM-systeem;
- Draagt zorg voor het in bruikleen geven van apparatuur;
- Maakt bestellingen gereed voor verzending;
- Registreert geretourneerde materialen en draagt er zorg voor dat deze schoon en compleet worden bewaard tot de volgende uitleen.

## **Voorkomende werkzaamheden voor andere afdelingen**

- Voert, in overleg met coördinator en/of leidinggevende, voorkomende werkzaamheden voor andere afdelingen uit, wanneer hierom door een afdeling wordt gevraagd of op eigen verzoek wanneer er tijd over is naast het eigen werk.

## **Kwaliteitszorg**

- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk in kwantiteit en kwaliteit;
- Is betrokken bij de ontwikkeling van werkprocessen;
- Draagt actief bij aan de uitvoering van verbeteringen op afdelingsniveau.

## **Functie-eisen**

### **Kennis**

- MBO-niveau;
- Goede kennis van de kerkelijke richtingen en stromingen binnen Nederland en is in staat om bijpassende christelijke lectuur te selecteren;
- Grondige kennis van producten en diensten van CBB en de verschillende leesbependingen of is bereid zich hierin te verdiepen;
- Kent de technologische ontwikkelingen en de mogelijkheden daarvan voor de doelgroep van de CBB;

### **Vaardigheden**

- Bezit sterke communicatieve vaardigheden, zowel schriftelijk als mondeling;
- Heeft sterke commerciële vaardigheden en is in staat om de klant verder te helpen met producten en diensten;
- Beschikt over kennis en vaardigheden in het gebruik van administratieve systemen;
- Is in staat om nieuwe kennis tot zich te nemen van veranderende producten, diensten en (interne) procedures;

## Eigenschappen

- Klantgerichtheid, klantvriendelijkheid en stressbestendigheid zijn essentieel;
- Is sensitief en kan zich goed inleven in de problematiek en de achtergrond van de doelgroep;
- Toont flexibiliteit als het gaat om het vervangen van collega's van de Klantenservice bij afwezigheid.

Ermelo, 31 augustus 2023

## Ondertekening

Ermelo, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(woonplaats + datum)

De werkgever:  
CBB

De werknemer:

Ing. G.J. Cornet RI, directeur-bestuurder  
(handtekening)

(handtekening)