

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Team leader (call center) (m/v)	Functiereeks : Marketing																
Functiecode : 09.05.02																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Direct chef : Hoofd Call center. Onder : Direct: ca. 12 call-center operatoren.																
Doel van de functie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Begeleiden van call-center operatoren en opvolgen van de te realiseren opdrachten teneinde de toegewezen projecten succesvol af te handelen. 																
Verantwoordelijkheidsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mede voorbereiden van het project en brieven van teamleden. ▪ Leiden en coachen van het team (informereren, controleren, sturen, motiveren, feedback geven). ▪ Instaan voor een goede informatiedoorstroming tussen management en team tijdens het verloop van het project en een goede rapportering bij het afsluiten van een opdracht. 																
Sociale interactie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leiden en instrueren van de medewerkers. Overdragen van kennis en inzichten. ▪ Opmaken en geven van motiverende presentaties om teamleden te introduceren in nieuwe projecten. Opmaken en geven van opleidingen aan teamleden. Deelnemen aan werkbesprekingen met interne of externe opdrachtgevers. Overleggen met management i.v.m. het functioneren van het eigen team. Onderhouden van motiverende werkrelatie met teamleden. E.e.a. in beide landstalen (mondeling). 																
Specifieke handelingsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen. <table border="1" style="margin-left: 40px; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>kantoorsoftware</th> <th>database</th> <th>specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ▪ Aandachtig opvolgen en tijdig bijsturen van de uit te voeren werkzaamheden. 		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x	x	x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x	x	x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Mede voorbereiden van het project en brieven van teamleden zodat de realisatie van het project in goede omstandigheden kan starten. Dit betekent o.m. het volgende:
 - feedback geven naar opdrachtgever en/of planningverantwoordelijken i.v.m. de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers en uitrusting werkposten;
 - opstellen van werkplanningen en goedkeuren van verloven;
 - zich informeren bij de opdrachtgevers over de benodigde achtergrondinformatie noodzakelijk voor een goede uitvoering van de opdracht;
 - kennis nemen van script en deze toelichten aan operatoren;
 - signaleren van problemen met apparatuur en software toepassingen nodig voor het project;
 - voorbereiden van presentaties ter introductie van teamleden in het project;
 - organiseren en leiden van briefings aan medewerkers.

- Leiden en coachen van het team (informeren, controleren, sturen, motiveren, feedback geven) zodat de kwaliteit en de kwantiteit van het geleverde werk verzekerd wordt. Hiertoe onder meer:
 - bespreken van de kwaliteit van de door de operatoren gevoerde gesprekken met de kwaliteitsdienst die deze gestructureerd controleert; op een constructieve wijze feedback geven aan de operatoren;
 - interpreteren van allerhande statistische indicatoren i.v.m. de prestaties van de operatoren zoals calls per uur, wrap-up time, bezettingsgraad, wachttijden;
 - motiveren van operatoren en ontwikkelen van een team-geest; oplossen van allerhande interne personeelsproblemen, samenwerkingsconflicten enz.;
 - controleren van werkvolumes en tijdig de HR-dienst informeren over dreigende personeelstekorten;
 - voeren van functionerings- en evaluatiegesprekken met medewerkers en opvolging geven aan de evaluatiebesluiten;
 - peilen naar opleidingsbehoeften; initiëren van opleidingsacties;
 - (mede) selecteren van nieuwe teamleden en deze inwerken;
 - leiden van teamvergaderingen ter bespreking van de projectvoortgang en eventuele problemen;
 - coachen inzake niet-routinematige problemen.

- Instaan voor een goede informatiedoorstroming tussen management en team tijdens het verloop van het project en een goede rapportering bij het afsluiten van een opdracht. Dit impliceert o.a.:
 - geven van feedback aan management tijdens verloop van het project over diverse zaken zoals kwaliteit van de database, tijdsgebruik, ondervonden moeilijkheden;
 - informeren van teamleden over bijsturingen van procedures en afspraken door opdrachtgevers;
 - terugkoppelen van algemene projectresultaten naar algemene leiding of verkoopsleiding;
 - opstellen van specifieke rapporteringen m.b.t. de bevindingen over bepaalde diensten of producten.

Bezwarende omstandigheden:

- Hinder van omgevingslawaai.