

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Tele-adviseur (call center) (m/v)

Functiereeks : Marketing

Functiecode : 09.04.02

Datum : 01/07/2006

Plaats in de organisatie
Directe chef : Call center Supervisor/teamleader.
Onder : geen.

Doel van de functie

- Verstrekken van professionele informatie en advies aan klanten op basis van oproepen (inbound) of contacteren van respondenten en prospecten in kader van tele-sales (outbound) via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde een optimale dienstverlening van de onderneming te verzekeren en commerciële opportuniteiten maximaal te benutten.

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Infomer en adviseren van klanten i.v.m. verschillende producten en diensten o.b.v. binnenkomende oproepen via telefoon en elektronische communicatiemiddelen.
- Behandelen van klachten van klanten.
- Contacteren van klanten of prospecten (binnenlandse consumenten) en stimuleren van de afname van goederen en/of diensten a.d.h.v. gerichte contacten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en met behulp van een algemeen script.
- Registreren van de contacten en doorgeven van te ondernemen acties.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.

Sociale interactie

- Inwinnen en geven van informatie aan klanten/prospecten. Adviseren van klanten en behandelen van klachten van klanten. Overtuigen van klanten om op de geformuleerde voorstellen in te gaan. Uitwisselen van informatie met collega's bij het doorgeven van opdrachten. Op regelmatige tijdstippen rapporteren van allerlei commerciële informatie (verworven op basis van de gevoerde gesprekken) aan de teamleider (op basis van een gestandaardiseerde methode). Overleg plegen i.v.m. met de eigen taakuitoefening met teamleider of supervisor.

Specifieke handelingsvereisten

- Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen.

	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software
basis	x	x	x
diepgaand			
professioneel			

- Secuur geven van adviezen. Zorgvuldig opvolgen van interne afspraken, afspraken met klanten, Actueel houden van de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis. Aandacht hebben voor mogelijke wijzigingen in scripts en bij het overschakelen tussen scripts.

▪ **Kerntaken**

- Informeren en adviseren van klanten i.v.m. verschillende producten en diensten o.b.v. binnenkomende oproepen via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, om de verkoop van de producten en diensten te bevorderen of de algemene klantentevredenheid van reeds aangekochte diensten of goederen te verhogen. E.e.a. houdt in:
 - analyseren en situeren van de precieze klantenbehoefte;
 - informeren van klanten over de aard en kwaliteit van producten/diensten op basis van een geautomatiseerd informatiesysteem;
 - verstrekken van specifieke informatie i.v.m. prijzen, aanbiedingen, leveringstermijnen, garantiebepalingen of servicebepalingen op basis van snelle opzoekingen in catalogi/ briefings/ databases en op basis van de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
 - noteren van bestellingen en motiveren van klanten tot het plaatsen van bijkomende bestellingen;
 - verzorgen van after-sales services zoals geven van specifieke informatie over uitvoering, bestelling en garantieregelingen.

- Behandelen van klachten van klanten om zo snel mogelijk een bevredigend antwoord te geven op het geformuleerde probleem. Dit betekent onder meer:
 - evalueren van het belang en de prioriteit van de klacht;
 - bevragen, analyseren en situeren van het probleem op basis van de beschikbare scripts en de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
 - aanbieden van een oplossing indien mogelijk; doorverwijzen van complexe klachten;
 - registreren van schadeclaims; inventariseren en synthetiseren van klachten i.f.v. rapportering;
 - signaleren aan de teamleider (volgens afgesproken procedures) van wensen, behoeften en problemen bij klanten, van minder verkopende producten/diensten of van bijzondere bepalingen of opgevangen signalen m.b.t. kwaliteit en verkoopvoorwaarden.

- Contacteren van klanten of prospecten (binnenlandse consumenten) en stimuleren van de afname van goederen en/of diensten a.d.h.v. gerichte contacten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en met behulp van een algemeen script, teneinde klanten te overtuigen bepaalde goederen/diensten aan te kopen. Hiertoe ook:
 - stellen van professionele verkoopgerichte vragen, op basis van een algemeen script en de eigen productkennis / inhoudelijke dossierkennis;
 - inschatten van de commerciële mogelijkheden en afwegen van het klantenprofiel;
 - adviseren van de klant en voorstellen van de best aangepaste producten of diensten i.f.v. het klantenprofiel; overtuigen van de klant van voordelen van het product en of dienst;
 - afsluiten van het gesprek op een effectieve manier.

- Registreren van de telefoongesprekken en doorgeven van te ondernemen acties, om een efficiënte commerciële opvolging mogelijk te maken, e.e.a. houdt in:
 - inbrengen van de verworven informatie uit de gesprekken in het daarvoor gecreëerde bestand of volgens interne afspraken (formulier, meetings); aanbrengen van vastgestelde wijzigingen in klantgegevens (vb. adres, telefoonnummer) in de klantendatabase;
 - geven van feedback (volgens de afgesproken procedures) aan administratieve en commerciële medewerkers die de verdere orderafhandeling uitvoeren; informeren (intern of extern) naar levercapaciteit en termijnen;
 - geven van feedback over fouten, problemen of onmogelijkheden in de planning;
 - vastleggen van afspraken voor de buitendienst volgens de afgesproken procedures; hiertoe ook bijhouden van de agenda van externe vertegenwoordigers of technici in een geautomatiseerd systeem.

- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals:
 - deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
 - opvolgen van wijzigingen in scripts en (procedure)afspraken naar klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaai. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.