

## ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functie** : Tele-operator (call center) (m/v)

**Functiereeks** : Marketing

**Functiecode** : 09.03.02

**Datum** : 01/07/2006

**Plaats in de organisatie**  
**Direct chef** : Call center supervisor/teamleader.  
**Onder** : geen.

**Doel van de functie**

- Beantwoorden van oproepen van klanten m.b.t. informatie (inbound) of contacteren van respondenten in kader van marktonderzoek of tele-enquêtes (outbound) in een niet gespecialiseerde context via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde te zorgen voor een adequate informatieverstrekking of data-verzameling.

**Verantwoordelijkheidsgebieden**

- Aannemen van via telefoon en elektronische communicatiemiddelen binnenkomende oproepen en verschaffen van standaardinformatie volgens de afgesproken scripts of binnen de afgesproken regels.
- Contacteren van klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en voeren van communicatie aan de hand van een aan de opdracht aangepast script.
- Verzorgen van een correcte registratie van de communicatie.
- Uitvoeren van diverse ondersteunende werkzaamheden.

**Sociale interactie**

- Inwinnen en geven van informatie bij/aan klanten. Overtuigen van klanten en voeren van promotiegesprekken. Uitwisselen van informatie met collega's bij het doorgeven van opdrachten. Informeren van de teamleider inzake bijzondere signalen in contacten met klanten. 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			

- Geconcentreerd aannemen van oproepen en aandachtig zijn op de formulering van de vraag door de contactpersoon. Zorgvuldig en snel ingeven van gegevens in bestanden. Aandacht hebben voor mogelijke wijzigingen in scripts en bij het overschakelen tussen scripts.

**. Kerntaken**

- Aannemen van via telefoon en elektronische communicatiemiddelen binnenkomende oproepen en verschaffen van standaardinformatie volgens de afgesproken scripts of binnen de afgesproken regels, om de klanten op een vriendelijke wijze verder te helpen. Dit betekent onder meer:
  - . stellen van verkennende vragen;
  - . opzoeken en kiezen van het benodigde computerbestand en/of het te hanteren script;
  - . doorgeven van de opgezochte informatie aan klanten;
  - . op klantvriendelijke wijze doorverbinden van eerder specialistische aanvragen naar andere personen of diensten binnen de onderneming.
- Contacteren van klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen en voeren van communicatie aan de hand van een aan de opdracht aangepast script, met als doel de klant te overtuigen aan een enquête mee te werken of in te gaan op een uitnodiging. Dit houdt onder andere in:
  - . informeren van klanten over het doel van het gesprek;
  - . overtuigen van de klanten om mee te werken aan de enquête of in te gaan op een uitnodiging;
  - . afnemen van tele-enquêtes op basis van een script en stellen van verduidelijkende vragen;
  - . voeren van promotiegesprekken volgens een vooraf bepaald script.
- Verzorgen van een correcte registratie van de communicatie, om een efficiënte opvolging mogelijk te maken. E.e.a. houdt in:
  - . invullen van gestandaardiseerde rapporten m.b.t. gerealiseerde doelen of opdrachten;
  - . registreren en doorgeven van afspraken en richtlijnen i.v.m. samenstellen en verzenden van documentatiemateriaal, vervangproducten, e.d.
- 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.