

## ANPCB – PC218 ORBA – FUNCTIEBESCHRIJVING

|  |   |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
|--|---|----------|--|----------|--|-------------------------------------|---|--|--|
| <b>Functie</b> : Medewerker dienst naverkoop (m/v) | <b>Functiereeks</b> : Verkoop   |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Functiecode</b> : 14.06.01                      |   |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Datum</b> : 01/07/2006                          |   |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Plaats in de organisatie</b>                    | <b>Directe chef</b> : Hoofd (na)verkoop.<br><b>Onder</b> : geen.  |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Doel van de functie</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verstrekken van informatie, raadgevingen, advies en behandelen van klachten van klanten/consumenten teneinde een optimale dienstverlening en nazorg te bieden.</li> </ul>  |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Verantwoordelijkheidsgebieden</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Behandelen van telefonische en schriftelijke verzoeken om informatie en advies van klanten of consumenten.</li> <li>▪ Behandelen van klachten van klanten en consumenten.</li> <li>▪ Bijhouden en actueel houden van een overzicht van de contacten met klanten/consumenten en informatie/vragen in het desbetreffende informaticasysteem volgens de gestelde richtlijnen.</li> </ul>  |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Sociale interactie</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Telefonisch en schriftelijk verstrekken van informatie en advies aan klanten/consumenten. Opstellen van brieven. Contacten onderhouden met de andere afdelingen (commerciële dienst, logistiek,... ) en met klanten/consumenten m.b.t. klachten. E.e.a. in beide landstalen.</li> </ul>  |          |  |          |  |                                     |   |  |  |
| <b>Specifieke handelingsvereisten</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedienen van PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%; text-align: center;">kantoorsoftware</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">database</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">specialistische en<br/>bedrijfseigen software</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">basis<br/>diepgaand<br/>professioneel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </li> <li>▪ Nauwkeurig verstrekken van informatie en zorgvuldig behandelen van klachten.</li> </ul> |          | kantoorsoftware                              | database | specialistische en<br>bedrijfseigen software | basis<br>diepgaand<br>professioneel | x |  |  |
|  | kantoorsoftware   | database | specialistische en<br>bedrijfseigen software |          |  |                                     |   |  |  |
| basis<br>diepgaand<br>professioneel                | x   |          |  |          |  |                                     |   |  |  |

**. Kerntaken**

- Telefonisch en schriftelijk behandelen van verzoeken om informatie en advies van klanten of consumenten m.b.t. de gekochte producten of geleverde diensten teneinde hun vragen te beantwoorden en een kwalitatief hoogstaande dienst na verkoop te bieden. Hiertoe o.m.:
  - . nauwkeurig en actief luisteren naar de vragen om informatie of advies;
  - . inlichtingen inwinnen bij de persoon die om informatie vraagt teneinde zijn vraag volledig te begrijpen;
  - . raadplegen van documentatie of inwinnen van informatie bij de chef of bij andere, meer in de desbetreffende materie gespecialiseerde diensten;
  - . telefonisch of schriftelijk verstrekken van de gevraagde informatie of het gevraagde advies;
  - . informeren van de klanten over de status van de leveringen en betalingsproblemen, ...
  
- Behandelen van klachten van klanten en consumenten teneinde een positief imago van de onderneming te waarborgen en een optimale dienstverlening te bieden aan de klanten/consumenten. Hiertoe o.m.:
  - . vriendelijk luisteren naar de bezwaren/klachten van de klanten/consumenten; opvragen van eventuele verduidelijkingen of bewijsstukken;
  - . oordelen over de gegrondheid van een klacht, eventueel in overleg met de commerciële dienst;
  - . vragen van advies, een analyse aan interne deskundigen;
  - . informeren van klanten/consumenten over de vordering van het dossier en de resultaten;
  - . eventueel zorgen voor de financiële afhandeling van de schade na toestemming van de commerciële dienst.
  
- Bijhouden en actueel houden van een overzicht van de contacten met klanten/consumenten en informatie/vragen in het desbetreffende informaticasysteem volgens de gestelde richtlijnen teneinde statistieken en verslagen op te stellen en een historisch overzicht van elke klant/consument te kunnen oproepen in geval van een probleem. Hiertoe o.m.:
  - . inbrengen van de klachten in het informaticasysteem;
  - . inventariseren en een synthese maken van de klachten en opstellen van verslagen;
  - . actueel houden van het systeem.

**Bezwarende omstandigheden:**

- Eenzijdige houding en spierbelasting van ogen en rug tijdens beeldscherm- en telefoonwerkzaamheden gedurende groot een deel van de dag.
  
- Hinder van geestelijke druk tijdens verhitte discussies met sommige ontevreden klanten.