

# Medewerker klantcontact

Word jij blij van het oplossen van problemen van anderen? Als medewerker klantcontact zorg je voor een op-en-top service, luister jij naar onze klanten, help je ze van hun probleem af en laat je ze achter met een glimlach van oor tot oor.

Wat je op verjaardagen vertelt dat je doet:  
“Ik maak mensen blij”.

## Wat je écht doet

- Je biedt onze klanten een uitstekende klantbeleving.
- Met name de complexere vragen laat jij niet los totdat ze opgelost zijn.
- Je leert elke dag weer wat bij over onze dienstverlening en deelt je kennis met onze klanten.

## Hoe je dat aanpakt

- Je luistert goed naar het probleem van de klant en stelt de juiste vragen.
- Je lost het probleem zelf direct voor de klant op of helpt de klant het probleem zelf op te lossen.
- Je onderhoudt nauw contact met je interne collega's van afdeling Finance en Asset Management en stemt zaken met hen af.
- Je zorgt ervoor dat een klant direct wordt geholpen en het dus niet nodig is voor de klant nog eens terug te bellen. Waar nodig zoek jij zelf, of een collega, uit wat het probleem is en bel je de klant nog dezelfde dag hierover terug.
- Je legt verbeteringen en oplossingen vast in ons systeem naar aanleiding van de klantvragen zodat jij en je collega's steeds beter kunnen helpen.
- Je bent constant alert op mogelijkheden om het werk te verbeteren. Samen met je collega's zorg je daarmee voor een efficiënte en fijne werkomgeving.

## Hoe je dag eruit kan zien

Als je aan je eerste kop koffie zit, gaat de telefoon. Het is een mevrouw die binnenkort klant van ons wordt. Je feliciteert haar met haar nieuwe woning en legt haar uit hoe zij zich online bij ons kan aanmelden.



Nadat je het gesprek hebt afgerond, stuur je haar nog even een mail waarin de uitleg nogmaals staat. Zo, dat zorgt vast voor een glimlach bij de klant. Je hebt net opgelegd of de telefoon gaat alweer. Een klant zit in de kou. Hij is boos, want hij heeft al eerder gebeld en het is nog steeds niet opgelost. Heel vervelend. Je zoekt uit wie de klant al eerder heeft gesproken en ziet in het systeem dat er al een melding is gemaakt bij een onderhoudspartij. Je vertelt dit de klant en belt vervolgens naar de onderhoudspartij om de garantie te krijgen dat ze echt vandaag bij onze klant langs gaan. Je gaat lekker. In de mailbox staan een aantal mails die beantwoord moeten worden en je spreekt met je collega af dat dit vandaag jouw verantwoordelijkheid is. Voordat je het weet is het tijd om te gaan lunchen. Helaas doen we dat nu (door de coronamaatregelen) allemaal aan ons eigen bureau. Maar in ‘normale tijden’ ga je naar de kantine waar de tafels al gedekt zijn en kan je zo aanschuiven. Gezellig met je collega's! Na het eten maak je met een paar anderen nog een ommetje in de heerlijke groene omgeving. Zo, jij kan er weer tegenaan. Op naar het volgende gesprek!

## Het team

Als medewerker Klantcontact werk je samen met 4 collega's. Het team is klein en hecht, professioneel en ondernemend. Altijd open en fair. Er wordt met plezier samengewerkt en het team gaat voor kwaliteit en de beste oplossing. Natuurlijk heb je daarnaast ook veel contact met alle andere collega's binnen de organisatie, met name met je collega's van afdeling Asset Management en afdeling Finance.

## Dit ben jij

- Je hebt een afgeronde hbo-opleiding en bij voorkeur heb je daarnaast relevante werkervaring.
- Je beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden.
- Je beschikt over cijfermatig inzicht.
- Je hebt inlevingsvermogen, staat stevig in je schoenen en raakt niet in paniek als het druk is of als iemand chagrijnig is.
- Je spreekt beschaafd Nederlands en hebt een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Je vindt het een uitdaging om in een groeiende organisatie te werken waarin veel processen verbeterd kunnen worden.
- Je wilt helpen Nederland duurzamer te maken.
- Je bent handig met computersystemen en houdt van efficiënt werken.
- Je bent minimaal 32 uur per week beschikbaar en vindt het niet erg om af en toe een dag te ruilen met je collega's.
- Je woont in omgeving Bilthoven-Utrecht.

## Dit bieden wij

- Een prima salaris plus reiskostenvergoeding.
- Een bijzonder goede werksfeer en een informele, gezellige werkomgeving.
- Als Corona voorbij is hebben we weer verzorgde lunches op kantoor, maandelijkse vrijmibo's, boottochtjes en BBQ's en gaan we 1x per jaar met z'n allen naar het buitenland.
- Een kantoor op een handige locatie: 2 minuten lopen vanaf station Bilthoven.
- Zinvol werk, op een terrein dat volop in ontwikkeling is.
- Meehelpen aan de verduurzaming van Nederland.
- Een baan bij de marktleider in Nederland op dit gebied.

## Zo solliciteer je

### 1. Solliciteer

Je stuurt je motivatie samen met je CV en/of je LinkedIn-pagina naar Anne Ruth (jobs@vaanster.nl) Leuk dat je solliciteert! We nemen zo snel mogelijk contact met je op.

### 2. Contact

Anne Ruth belt of mailt je.

### 3. Kennismakingsgesprek

We nodigen je uit om langs te komen zodat je ons kunt leren kennen en wij jou. We vragen je een DISC test te maken. Zo zien we wat jouw belangrijkste drijfveren zijn.

### 4. Contractvoorstel

We doen je een aanbod dat je niet kunt weigeren.

### 5. In dienst

Even een krabbeltje en klaar. Welkom!

