

Service & Sales specialist

Je dag begint achter de balie, waar je een vaste klant helpt overstappen op een nieuw abonnement. Daarna schuif je achter je scherm om online vragen te beantwoorden en een klacht uit te zoeken. Als service & sales specialist ben jij het gezicht van GVB én degene die achter de schermen alles goed regelt. Je helpt reizigers niet alleen met directe vragen, maar denkt ook mee over oplossingen die hen echt verder helpen. Zin om jouw ervaring met klantcontact hier in te zetten?

Dit ga je doen

Je helpt reizigers verder: aan de balie, via de telefoon, per mail en via social media. Dat betekent dat je informatie geeft, advies op maat biedt en soms ook klachten onderzoekt en oplost. Je houdt alles netjes bij in onze systemen, zodat je collega's weten wat er speelt. Soms werk je als host op locatie, waar je reizigers verwelkomt en verwijst. Je bent inzetbaar op zowel de klantenservice als bij service en tickets: een combinatie die zorgt voor veel afwisseling. Eén dag sta je midden op het station, de andere dag werk je achter je scherm. Waar je ook bent, jij zorgt dat elke reiziger zich geholpen voelt.

Dit neem je mee

Jij hebt al ervaring met klantcontact binnen GVB Klantenservice of GVB Service & Tickets en weet hoe belangrijk het is om goed te luisteren, door te vragen en oplossingen te zoeken. Je werkt precies, denkt mee en neemt initiatief om dingen beter te maken. Ook als het druk is, blijf jij rustig en professioneel.

- Mbo 4-diploma of hbo-werk- en denkniveau.
- Ervaring met klantcontact, zowel aan de balie en/of op kantoor.
- Goede beheersing van Nederlands én Engels, mondeling en schriftelijk.
- Bekend met administratieve systemen en financiële processen.
- Bereid om staand/lopend te werken en inzetbaar op alle GVB-locaties.

Hier mag je op rekenen

Een maandsalaris tussen € 2.711,- en € 3.843,- bruto o.b.v. 36 uur per week (schaal 7). Bij een interne overstap worden je arbeidsvoorwaarden aangepast volgens de CAO van GVB.

Jouw team

Je komt terecht in een team dat net zo divers is als de stad: verschillende leeftijden, achtergronden en karakters. We staan dicht op de operatie en helpen elkaar waar nodig. De sfeer is open en betrokken. Samen zorgen we ervoor dat elke reiziger zich gezien en geholpen voelt.

Meer informatie

Wil je meer weten over de functie? Neem dan contact op met Linda Vink, teammanager Service & Tickets, telnr 0618700411 of Karen Wever, teammanager Klantenservice, telnr 0648528247.