

Medewerker Klantenservice

Een reiziger belt omdat hij wil overstappen op OVpay en niet weet welk abonnement nu het beste bij hem past. Hij klinkt gefrustreerd omdat zijn huidige abonnement op de OV-chipkaart niet kan worden verlengd. Jij stelt gerust, vraagt door en bekijkt zijn gegevens. Daarna geef je een duidelijk advies waar hij meteen mee verder kan. Benieuwd of dit werk bij je past? Lees dan verder.

Dit ga je doen

Bellen, mailen of een whatsappbericht sturen: via allerlei kanalen weten reizigers de klantenservice te vinden. Vanuit die meldingen haal je snel de kern van de vraag. In onze systemen staat vaak een deel van het antwoord, de rest zoek je gericht uit. Komt een melding beter tot zijn recht bij een andere afdeling, dan zorg jij voor de juiste overdracht en hou je in de gaten wat er is afgesproken. De kennisbank is een belangrijk hulpmiddel in je werk. Nieuwe informatie of aangepaste regels check je dagelijks, zodat jouw antwoorden altijd kloppen. Alle vragen, klachten en claims die binnenkomen leg je zorgvuldig vast, inclusief wat er al is uitgezocht en wat de vervolgstappen zijn. Bij claims bepaal je de route en volg je het proces totdat alles netjes is afgerond. Abonnementen horen ook bij je werk. Je bekijkt aanvragen, verwerkt ze in de administratie en geeft reizigers advies over wat het beste bij hun reisgedrag past. Je werkt volgens een vast rooster van twaalf weken. De diensten wisselen, waardoor je op verschillende momenten reizigers helpt. Je standplaats is het hoofdkantoor en Centraal Station.

Dit neem je mee

- **Je communiceert helder.** Je legt situaties begrijpelijk uit en reageert rustig wanneer iemand emotioneel of boos is. Dat helpt reizigers snel verder.
- **Je werkt nauwkeurig.** Je registreert informatie precies zodat collega's en reizigers kunnen vertrouwen op wat je vastlegt.
- **Je bent analytisch.** Je kunt een vraag goed ontleden en bepaalt welke informatie nodig is om een reiziger echt te helpen.
- **Je houdt overzicht.** Je schakelt makkelijk tussen vragen, klachten en administratieve taken die elkaar snel opvolgen.
- **Je hebt ervaring met klantcontact in een zakelijke omgeving.** Je weet hoe je professioneel reageert en hoe je systemen gebruikt om informatie op te zoeken en vast te leggen.

Daarnaast beschik je over:

- minimaal MBO4 werk- en -denkniveau
- ervaring met klantcontact in een frontoffice of backoffice
- uitstekende kennis van de Nederlands taal in woord en geschrift
- goede kennis van de Engelse taal in woord en geschrift
- affiniteit met (nieuwe) digitale hulpmiddelen

Hier mag je op rekenen

- Het salaris voor deze functie bedraagt minimaal €2.857,- en maximaal €4.051,- bruto per maand (schaal 7). Inschaling vindt plaats o.b.v. opleiding en relevante werkervaring.
- Onregelmatigheidstoeslag

Jouw team

In dit team werk je samen met ongeveer dertig collega's: een teammanager, drie eerste medewerkers en zowel vaste collega's als uitzendkrachten. De sfeer is open en betrokken.

Collega's springen voor elkaar in wanneer dat nodig is, geven eerlijk feedback en zoeken elkaar ook op voor iets gezelligs buiten het werk. Wanneer iemand vertrekt, staan jullie daar bewust bij stil. Het werk speelt zich af op meerdere locaties, zoals thuis, het hoofdkantoor en Centraal Station, maar jullie vormen één hecht team dat elkaar goed kent.

Meer informatie

Naast het sollicitatiegesprek, maakt een schrijftest in het Nederlands en Engels en een rollenspel onderdeel van de selectieprocedure. Wil je meer weten over de functie? Neem dan contact op met Karen Wever, teammanager Klantenservice, via karen.wever@gvb.nl of 0648528247.