

Wij zoeken een

Medewerker KCC m/v

24 uur per week

Clavis

Ben jij communicatief vaardig, kun jij snel schakelen en staat klantenservice bij jou hoog in het vaandel? Zie jij het als een uitdaging om huurders zo goed mogelijk te helpen bij vragen of klachten? Ben jij oplossingsgericht en minimaal 24 uur per week beschikbaar? Dan is de functie van Medewerker Klant Contact Centrum (KCC) je op het lijf geschreven.

Wat ga je doen?

Huurders kunnen tegen van alles aanlopen. Als medewerker KCC ben jij het eerste aanspreekpunt. Je krijgt zeer uiteenlopende vragen over bijvoorbeeld financiën, overlast of reparaties. Gaat er iets verkeerd met de afhandeling van een reparatieverzoek? Is er sprake van wekelijkse overlast, omdat de burens zo vaak feestjes geven? Geen enkel probleem is voor jou te groot en jij ziet het als een uitdaging om iedere vraag op een passende manier op te lossen. Jij bent in staat om te luisteren naar het verhaal van de huurder, vraagt goed door en probeert zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Deze bied je, waar mogelijk, de huurder zelf. Is dat niet mogelijk, dan weet jij op de juiste manier te schakelen tussen alle partijen om de huurder zo goed mogelijk te kunnen helpen. Je gaat voor een hoge klanttevredenheid en zoekt naar oplossingen voor vragen of klachten.

Iedere dag is voor een medewerker KCC weer anders; verschillende vragen, type mensen en betrokken partijen bieden iedere dag weer een uitdaging in jouw werk. Het belangrijkste voor jou als medewerker KCC is dat je iedereen zo goed mogelijk kan helpen. Klantcontact heb je telefonisch, per mail en aan de balie. Ook zorg je ervoor dat alle afspraken en communicatie met de klant in het systeem worden gerapporteerd, en je denkt actief mee met verbeteringen.

Solliciteren

Herken jij jezelf in bovenstaand profiel en ben je enthousiast en nieuwsgierig geworden naar deze uitdagende functie? Dan nodigen we je van harte uit te reageren. We ontvangen graag uiterlijk 31 januari je cv en motivatiebrief of -filmpje.

Mail deze naar vacatures@clavis.cc.

De eerste gespreksronde vindt plaats op 11 februari. Word je uitgenodigd voor de tweede ronde, dan is het gesprek op 15 februari. Heb je vragen over deze functie? Neem dan contact op met Nita Kramer (manager Klant en wijken) via telefoonnummer 0115-645241 of via n.kramer@clavis.cc.

Wat wij vragen

- ✓ MBO-4-niveau;
- ✓ Klantenthousiast en representatief;
- ✓ Communicatief sterk en sociaal vaardig;
- ✓ Stressbestendig en flexibel;
- ✓ Callcenter werk is voor jou niet onbekend;
- ✓ Relevante werkervaring binnen een woningcorporatie is een pré;
- ✓ Minimaal 24 uur per week beschikbaar;
- ✓ Bereid om in een duobaan te werken.

Werken bij Clavis

Clavis verhuurt ongeveer 2.500 woningen in Terneuzen en Sluis. Wij staan voor het bieden van een goede en betaalbare woning in een prettige en veilige woonomgeving en gaan voor een klanttevredenheid van 8,5. Wij zijn een ambitieuze organisatie die volop in ontwikkeling is. Het ondernemingsplan 2020-2024 'Met elkaar' is onze leidraad bij wat we doen. Samen met zo'n 30 collega's zetten wij ons dagelijks in op basis van onze kernwaarden: 1. Samenwerken en elkaar helpen, 2. Klantgerichtheid, 3. Openheid, 4. Lol, plezier en enthousiasme en 5. Eigenaarschap en verantwoordelijkheid. Je krijgt alle ruimte, mogelijkheden en vrijheid om jezelf verder te ontwikkelen.

De inschaling van deze functie passen we aan op je ervaring, kennis en competenties. De cao Woondiensten 2021 is van toepassing en bij deze functie hoort salarisschaal E (€ 2.551 - € 3.036). Je krijgt een contract voor 1 jaar. Zijn we allebei tevreden? Dan krijg je daarna een vast contract.

