

# **Functiebeschrijving**

## **Klantenconsulent versie 2**

Graad: consulent B1 - B3

Versie: 20\_12\_2021



### Plaats in de organisatie

algemeen directeur

- afdelingshoofd bestuurs- en organisatieondersteuning
- coördinator centraal contactcentrum
- klantenconsulent

### Doel

Vanuit het centraal contactcentrum (CCC) geef je professioneel advies aan de klanten (burgers, ondernemers, verenigingen, bezoekers,...) met als doel hen (proactief) oplossingen aan te reiken of maximaal te ondersteunen in het vinden van een gepast antwoord op hun vraag of specifieke behoefte.

Je beantwoordt vragen van de klant in eerste lijn waardoor je enerzijds de klant efficiënt en snel verder helpt en anderzijds de diensten binnen de organisatie ontlast. Je verwijst correct door naar een tweede lijn wanneer de klant nood heeft aan het advies van een expert.

### Rapporteert aan

Als klantenconsulent maak je deel uit van het centraal contactcentrum Leuven.

Je rapporteert aan de coördinator van het centraal contactcentrum.

Je werkt samen met de vaste medewerkers van het centraal contactcentrum en met de medewerkers die op flexibele basis worden ingeschakeld (bijvoorbeeld in het kader van projecten).

Daarnaast heb je nauwe contacten met andere diensten binnen de organisatie en met andere overheidsdiensten.

## Resultaatsgebieden

Je staat in voor de klantencontacten met als doel een gepaste dienstverlening aan te bieden. Je doet dit rechtstreeks of verwijst hen door.

- *Je geeft je klant een 'warm onthaal' en het gevoel gehoord én geholpen te worden;*
- *Je achterhaalt in eerste lijn waarmee je de klant kunt helpen. Het contact verloopt via diverse kanalen (telefoon, email, fysieke balie, chatbox,...);*
- *Je gaat in dialoog met de klant door goed te luisteren, signalen op te pikken en (de context) te begrijpen;*
- *Je neemt je verantwoordelijkheid om vragen correct te beantwoorden in één keer en niet te snel door te verwijzen. Kortom je geeft informatie en/of advies aan de klant en volgt op totdat de vraag beantwoord is;*
- *Je ziet jezelf door de ogen van de klant, je wil en kan je hierin verplaatsen. Zo kan je onbevooroordeeld (of onbevangen) handelen in het belang van je klant;*
- *Je schakelt vlot tussen de tools om een gepast antwoord te kunnen formuleren (vb. het digitale daginfobord, de dienstencatalogus, de websites van gelinkte organisaties,...);*
- *Klachten/ideeën van je klant neem je ter harte en volg je op.*

Je doet aan informatieverwerking, -beheer, -uitbouw en -ontsluiting over de dienstverlening van de organisatie en gelinkte (overheids-) organisaties om de klantenbeleving blijvend te optimaliseren.

- *Je verzamelt de informatie, structureert en ontsluit deze;*
- *Je actualiseert info en je speurt actief naar nieuwe informatie om aan de klantvragen te voldoen;*

*Onder informatie verstaan we:*

- *algemene gegevens van de organisatie en diensten (vb. telefoonnummers, openingstijden, bereikbaarheid,...);*
- *tijdelijke informatie over projecten via de digitale kalender (vb. informatie over evenementen, nieuwe realisaties,...);*
- *structurele informatie over de dienstverlening via de dienstencatalogus (dit is de kennisbank met productenfiches);*
- *Je zet vragen uit bij vakspecialisten van de backoffices en bewaakt het informatieproces om mee te helpen aan het continu verbeteren van de (bereikbaarheid van de) informatie;*
- *Je spreekt af met de andere (stads)diensten welke vragen in eerste lijn kunnen beantwoord worden en voor welke vragen je de klant kan doorverwijzen naar een expert binnen de dienst.*

Je registreert, evalueert en stuurt permanent data over het dienstverleningsaanbod bij. Je doet dit zowel ad hoc als op een structurele manier met als doel alle betrokken dienstverleners te engageren over up-to-date en kwalitatieve informatie in te zetten om een optimale klantbeleving te garanderen.

- *Je verwerkt meldingen in het meldingssysteem en bewaakt de afhandeling hiervan door de diensten;*
- *Je registreert de vragen die je ontving en de oplossing die je bood;*
- *Je verfijnt op basis van je registraties de FAQ;*
- *Je maakt sjablonen voor antwoordmails;*
- *Je overlegt met de diverse belanghebbenden om de werking van het centraal contactcentrum voortdurend te verbeteren;*
- *Je stemt regelmatig af met de tweede lijn om de rollen over informatieverstrekking scherp te stellen;*
- *Je hanteert een structurele aanpak waarbij je het aanbod per dienst/per jaar evalueert en opvolgt;*
- *Je bepaalt welke parameters daarvoor nodig zijn en maakt rapporten op;*

- *Je rapporteert over de vragen/oplossingen naar je team-collega's (vast en flex) en je coördinator;*
- *Je optimaliseert het informatieaanbod via gerichte analyse van gegevens.*

Je creëert bekendheid en daarmee draagvlak rond de werkwijze van het centraal contactcentrum met als doel mogelijke klanten en/of partners te informeren en/of aan te trekken.

- *Je maakt de dienstverlening van het centraal contactcentrum intern bekend en positioneert de werkwijze binnen de stadsdiensten en de gelinkte organisaties;*
- *Je zet het centraal contactcentrum extern in de kijker en werkt mee aan het creëren van naamsbekendheid bij de klant door schriftelijke en mondelinge communicatie (vb. via website Stad Leuven, sociale media,...);*
- *Je onderhoudt je contacten met de partners rond dienstverlening.*

Je houdt actief je kennis over de dienstverlening bij, je netwerkt en wisselt deze informatie en kennis uit om de kwaliteit van de klantencontacten te verbeteren.

- *Je neemt deel aan werkgroepen en overleg zowel intern als extern;*
- *Je volgt opleidingen en wil voortdurend nieuwe dingen leren;*
- *Je deelt oplossingen met je team, zodat jullie er samen beter van worden;*
- *Je volgt de evoluties binnen je werkveld en past ze toe in je werk;*
- *Je netwerkt met de diverse diensten binnen de organisatie en/of andere steden om verdere kennis op te bouwen of actueel te houden.*

## Waardegebonden competenties

### Zelfontwikkeling

#### Niveau 1 – Ontwikkelt zich binnen zijn functie

- Gaat proactief en doelgericht te werk om zijn kennis en vaardigheden aan te scherpen
- Volgt de ontwikkelingen in zijn vakgebied (leest vakliteratuur, neemt deel aan congressen, ...)
- Past nieuwe afspraken, richtlijnen, kennis, informatie en werkwijzen gemakkelijk toe, werkt zich snel in bij nieuwe ontwikkelingen
- Staat open voor feedback en suggesties van anderen en gaat ermee aan de slag
- Gebruikt moeilijkheden en fouten om over zijn gedrag te reflecteren en eruit te leren

### Klantgerichtheid

#### Niveau 2 – Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...)
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...)

### Samenwerken

#### Niveau 2 – Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af
- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft

## Verantwoordelijkheid nemen

### Niveau 2 – Handelt in het belang van de organisatie

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit

## Graadgebonden competenties

### Communiceren

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

#### Niveau 2 – Verzorgt de interactie

- Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek
- Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)
- Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)
- Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)

### Inleving

Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren

#### Niveau 1 – Staat open voor gevoelens en behoeften van anderen

- Toont zich belangstellend en betrokken
- Neemt anderen ernstig en laat hen in hun waarde (toont begrip en respect)
- Luistert actief (geeft anderen ruimte, laat hen uitspreken, toetst of hij begrijpt wat ze willen zeggen, vat samen...)
- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van anderen in
- Houdt rekening met de omstandigheden waarin anderen zich bevinden

### Analyseren

Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie

Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie

### Resultaatgerichtheid

Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen

Niveau 2 – Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen
- Evalueert op regelmatige basis zijn resultaten en stuurt het proces bij om de doelstellingen te behalen
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt

### Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel)

- Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg)
- Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden
- Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd
- Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's



## Zorgvuldigheid

Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten

Niveau 2 – Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren

- Blijft onder tijdsdruk op details letten
- Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit
- Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid
- Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren
- Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden

## Functiespecifieke competenties

### Computervaardigheden

- Gevorderde kennis en gebruik van courante kantoortoepassingen en specifieke software-pakketten,(web)applicaties en/of databanken binnen je eigen werkdomein: niveau II.  
+ doorgedreven kennis excel

### Procedures en wetgeving

- Basisinzicht in wetgeving in relatie tot eigen werkveld(en) en/of klantengroep: deze wetgeving frequent toepassen in standaarddossiers: niveau I.

### Sectorspecifieke competenties

- Gevorderde kennis in dienstverleningsprocessen
- Gevorderde kennis met inzicht in het uitbouwen en beheer algemene en productinformatie: niveau II.