Functiebeschrijving assistent klantenrelaties

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificatie van de functie:** | |
| **Groep / Afdeling: Klantenrelaties** | **Titularis:** |
| Functie: assistent klantenrelaties | **Rapporteert aan: zie rapporteringslijst** |
| Locatie : Proeftuinstraat | **Datum update v/d beschrijving: RvB 28/09/2016** |
| Niveau / Graad: B 1-2-3 |  |

|  |
| --- |
| **Doel van de functie:** |
| Staat als ondersteuning van de manager klantenrelaties en communicatie mee in voor het snel en accuraat uitvoeren en opvolgen van de administratieve diensten, diftar en bedrijfsafval, binnen de afdeling klantenrelaties. Introduceert verbetervoorstellen om tot de meest efficiënte werking te komen.  Werkt mee en treedt ook op als back-up voor deze diensten indien noodzakelijk. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Dimensies:** | |
| * Ongeveer 4500 klanten (3200 commerciële klanten, 250 scholen, 700 appartementen, 350 stadsdiensten e.a.) * Jaaromzet ca 3,8 mio EUR | * Ca 65.000 aansluitingspunten in Gent en Destelbergen * Jaarlijks ca 8.000 leveringen en wisselingen van containers * 4.000 administratieve aanvragen per maand * Verwerken van jaarlijks 75.000 betalingen |

|  |
| --- |
| **Resultaatgebieden:** |
| Staat mee in voor het snel en efficiënt verwerken van alle administratie binnen de afdeling diftar en bedrijfsafval. Kan de bedrijfsprocessen analyseren en verbetervoorstellen doen. Denkt ook mee na over verdere digitalisering van deze processen en werkt deze vervolgens uit.  Coördineert en introduceert nieuwe procedures en werkinstructies. Staat hierdoor mee in voor de implementatie van ERP-systemen in deze afdelingen.  Zorgt voor de optimalisatie van klantenbestanden, zorgt ervoor dat deze volledig, accuraat en up-to-date zijn.  Zet, in samenwerking met de manager klantenrelaties en communicatie, KPI’s voor deze afdelingen op en ziet er op toe dat deze gerealiseerd worden.  Zorgt voor de gegevensverzameling, analyse en verwerking van de uitkomsten in een adviesrapport voor de manager klantenrelaties en communicatie.  Diftar:   * Aanmaken betalingsuitnodigingen * Inlezen en verwerken van betalingen * Aanmaken en verwerken van domicilieringen * Aanmaken en verwerken van terugbetalingen * Inplannen en registreren van leveringen en omruilingen van containers * Aanmaken en versturen van toegangskaarten * Registratie en opvolging van adreswijzigingen * …   Bedrijfsafval:   * Opmaak en up-to-date houden van contracten * Laten leveren van containers en administratieve opvolging hiervan * Laten uitvoeren en rapporteren van ophalingen * Facturatie * … |

|  |
| --- |
| **BPI’s: - Belangrijkste Prestatie Indicatoren** |
| Voortdurend introduceren van verbeterprocessen ter optimalisatie van de werking  Dagelijkse verwerking van gegevens  Realiseren van de vooropgestelde KPI’s  Optimalisatie van de klantenbestanden (bv tijdige verwerking van wijzigingen)  Implementatie ERP-systemen |

|  |
| --- |
| **Competenties:** |
| * **Jobkennis**   PC vaardig: is specialist in het werken met de MS Office pakketten: werken met draaitabellen, grafieken, macro’s, mail merge … en andere vooruitstrevende pakketten die een administratie kunnen ondersteunen.  Kennis ERP-systemen is een troef.  Is taalvaardig: kan zich uitdrukken in verzorgd en correct Nederlands, kan klanten op een vriendelijke en professionele manier te woord staan.  Heeft een basiskennis van Frans en Engels.  Cijfermatig: kan zelfstandig verschillende berekeningen maken.   * **Integriteit en betrouwbaarheid**   Kan de eigen werkzaamheden op een zelfstandige wijze organiseren, streeft steeds naar kwalitatief werk, met of zonder toezicht, maar is voornamelijk een teamplayer.  Is bereid om binnen de toegewezen functie verschillende opdrachten uit te voeren.  Is bereid zijn arbeidstijd aan te passen aan de noden van de dienst en de klant.  Stressbestendig: kan ook op piekmomenten en in moeilijke omstandigheden zijn taak tot een goed einde brengen.  Is stipt en correct bij het verwerken van administratieve taken.   * **Communicatie**   Streeft naar een vlotte en duidelijke communicatie, binnen de eigen diensten, met andere diensten van IVAGO en eventueel met derden. Kan op een duidelijke en assertieve wijze zijn mening naar voor brengen, kan met de nodige overtuiging nieuwe werkwijzen bij collega’s introduceren, is luisterbereid, heeft een open karakter en staat ook open voor de mening van anderen. |

|  |
| --- |
| **Scholing en opleiding** |
| * **Bij aanwerving**   Min HOKT, bachelor bedrijfskunde, administratie of gelijkwaardig.  Min 2 jaar ervaring in een relevante functie.   * **Tijdens de loopbaan**   Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht.  Volgt met succes interne en externe opleidingsprogramma’s als resultaat van de functioneringsgesprekken.  Blijft door bijscholing steeds een expert in zijn vakgebied.   * **Bij bevordering**   Voldoet aan de statutaire of reglementaire voorwaarden.  Min 5 jaar ervaring in een relevante functie. |
|  |

|  |
| --- |
| **Hoofdcriteria evaluatie** |
| Kwaliteit  Kwantiteit  Houding: algemeen |