

Functiebeschrijving

Identificatie van de functie:	
Groep / Afdeling: Klantenrelaties	Titularis:
Functie: diensthoofd klantenonthaal	Rapporteert aan: zie rapporteringslijst
Locatie : Proeftuinstraat	Datum update v/d beschrijving: 6 juli 2011
Niveau / Graad: B4	

Doel van de functie:
Is verantwoordelijk voor de organisatie, coördinatie, planning en opvolging van alle activiteiten van de afdeling callcenter en onthaal. Is verantwoordelijk voor de personeelsaansturing van deze afdeling. Is het centraal aanspreekpunt voor klachten/meldingen en zorgt voor de strikte afhandeling en opvolging hiervan. Past het IVAGO-managementsysteem voor kwaliteit, milieu en welzijn toe.

Dimensies:
• Medewerkers : 10-tal

Resultaatgebieden:
<p>Staat in voor de organisatie, coördinatie, planning en opvolging van de dagelijkse activiteiten van het callcenter en het onthaal. Volgt de werkzaamheden van zijn dienst op, registreert en analyseert problemen en lost deze op.</p> <p>Is ervoor verantwoordelijk dat de werkzaamheden binnen zijn afdeling op een zo efficiënt en effectief mogelijke manier gebeuren. Hij houdt hierbij rekening met het beschikbare personeel en materiaal. Hij werkt hiervoor samen met zijn collega's- dienst- en afdelingshoofden.</p> <p>Zoekt actief naar mogelijke verbeteringen binnen zijn afdeling. Hij maakt daarvoor de nodige analyses, neemt beslissingen en implementeert vervolgens deze beslissingen, dit in nauw overleg met zijn collega's van de andere afdelingen.</p> <p>Leidt en superviseert de werknemers van zijn afdeling. Is voor zijn medewerkers het eerste aanspreekpunt in geval van vragen en problemen. Registreert deze vragen en problemen, lost ze op of geeft ze door aan de betrokken persoon of dienst. Voert de functionerings- en evaluatiegesprekken van zijn medewerkers.</p> <p>Zorgt ervoor dat alle werkzaamheden binnen zijn afdeling steeds op een reglementaire wijze worden uitgevoerd. Respecteert en doet respecteren van de binnen IVAGO geldende veiligheids- en milieumaatregelen. Ziet toe op de correcte toepassing van alle reglementen mbt de activiteiten van IVAGO.</p> <p>Beheert de binnen de afdeling van toepassing zijnde procedures en werkinstructies en zorgt ervoor dat deze periodiek worden bijgewerkt.</p>

BPI's: - Belangrijkste Prestatie Indicatoren

Servicelevel callcenter
Correcte personeelsplanning
Accurate verdeling correspondentie
Afhandeling Klachten (doorlooptijd)
Taalcorrecties documenten

Competenties:

- **Jobkennis**

Kennis MS Office op gebruikersniveau
Kunnen organiseren en plannen.
Grondige kennis van de Nederlandse taal
Kennis van de Franse en Engelse taal

- **Resultaatgerichtheid**

Is innovatief, streeft steeds actief naar verbeteringen en implementeert deze.
Neemt steeds de nodige acties om fouten of problemen te corrigeren
Kan binnen zijn functie de nodige prioriteiten leggen

- **Integriteit en betrouwbaarheid**

Is stressbestendig
Respecteert deadlines
Is steeds tactvol en discreet
Respecteert vertrouwelijkheid van documenten en opdrachten;

- **Samenwerking en communicatie**

Kan leiding geven
Is contactvaardig
Is een teamspeler, tracht steeds samen tot een oplossing te komen.
Is flexibel en creatief
Heeft een vlotte taalbeheersing (gesproken en geschreven);
Assertief, maar correct in omgang
Garandeert onberispelijk persoonlijk en telefonisch contact

Scholing en opleiding

- **Bij aanwerving:**

Minimum hoger onderwijs korte type of bachelor secretariaat, talen, bedrijfsbeheer, communicatie
5 jaar nuttige ervaring in een administratief ondersteunende functie.

- **Tijdens de loopbaan**

Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht
Volgt met succes interne of externe opleidingsprogramma's
Blijft door opleiding een expert in zijn vakgebied

- **Bij bevordering:**

Voldoen aan statutaire of reglementaire voorwaarden.

Hoofdcriteria evaluatie

Kwaliteit
Kwantiteit
Houding: algemeen
leidinggeven