

Functiebeschrijving

Identificatie van de functie:	
Groep / Afdeling: Klantenrelaties	Titularis:
Functiebenaming (graad): medewerker frontoffice en onthaal	Rapporteert aan: zie rapporteringslijst IVAGO
Locatie : Proeftuinstraat GENT (of een andere locatie ingevolge de dienstonnoodwendigheden binnen IVAGO)	Datum update v/d beschrijving: 12.02.2019
Niveau / Graad: C1-C2-C3.	

Doel van de functie:
Samengevat (hoofdpijnen, niet exclusief): <u>Algemeen:</u> Past het IVAGO managementsysteem voor kwaliteit, milieu en welzijn toe. <u>Specifiek:</u> De medewerker frontoffice en onthaal is het visite kaartje van IVAGO. en kan ingezet worden op volgende werkteerrenen: <u>Callcenter:</u> staat in voor de verwerking van alle centrale telefonische oproepen verwerkt binnenkomende mails, webaanvragen en brieven; administratieve taken, binnen de dienst zelf of in de backoffice <u>Onthaal:</u> Het ontvangen en bedienen van alle bezoekers aan IVAGO (administratief gebouw), inclusief de administratieve verwerking van de bezoeken; <u>Infomobiel</u> De administratieve dienstverlening dichter bij de klant brengen door met de IVAGO-infomobiel de stad in te trekken <u>Projecten</u> Bovenop de normale taken, werkt men mee aan projecten en geeft men de nodige ondersteuning

Dimensies:	
• Ca 80.000 telefoonoproepen per jaar. • Ca 20.000 bezoekers per jaar (70% bezoekers voor algemene informatie een de onthaalbalie of voor doorverwijzing naar andere administratieve diensten; 15% aannemers die zich moeten inschrijven en moeten worden doorverwezen voor de uitvoering van de werken, 15% voor de aankoop van IVAGO producten	• Ca 4000 verkoopacties per jaar IVAGO-winkel, jaarlijkse omzet ca 30.000 EUR

Resultaatgebieden:
- Kent de op de medewerkers van IVAGO toepasselijke regelgeving en/of weet waar deze te raadplegen zijn. Leeft deze zelf na. - Gebruikt de software die in IVAGO nodig is voor de werking. <u>Resultaatgebied frontoffice</u> - Is binnen de klantenrelatiecel verantwoordelijk voor de verwerking van alle binnenkomende telefoons, mails, webaanvragen en brieven. - Verstrekt telefonisch de nodige informatie omtrent de IVAGO-dienstverlening (recyclageparkreglementering, sorteerregels, ruimdienst, afvalwetgeving, openingsuren, grofvuilophaling e.d.);

3. Behandelt alle binnenkomende vragen en klachten van onze algemene mailbox en lost deze zoveel mogelijk zelfstandig op. Meer complexe vragen worden doorgestuurd naar de andere verantwoordelijke diensten;
4. Verbindt, indien nodig, telefonische oproepen door met de betrokken persoon of dienst;
5. Verwerkt administratieve taken voor de backoffice.

Resultaatgebied onthaal

1. Informatieverstrekking

Verstrekt aan de balie informatie in het kader van de IVAGO dienstverlening (reglementering, sorteerregels, ruimdienst, afvalwetgeving, openingsuren e.d.)

2. Verzorgen IVAGO dienstverlening en IVAGO winkel

Verkoopt IVAGO producten en diensten (verkoop vuilniszakken, compostvaten, ruimdienst en bouwafvalzakken, melding verhuis, aanvraag recyclageparkkaart, etc.) De medewerker frontoffice en onthaal staan ook in voor het bijhorende stock- en kasbeheer.

Plant de IVAGO diensten (ruimdienst, opruiming sluikestorten, ophalingen tegen betaling, e.a.) en laat deze uitvoeren. Hiervoor is doorgedreven samenwerking noodzakelijk met verschillende andere diensten binnen en buiten IVAGO (dispatching, boekhouding, onderaannemers, e.a.).

3. Dienstverlening aan andere diensten

Interne dienstverlening aan andere diensten: reserveren, klaarzetten en afruimen vergaderzalen, bestellen broodjes, uitgaande post sorteren e.a.

4. Weegbrug

Is verantwoordelijk voor de bediening van de weegbrug.

Resultaatgebied infomobiel

1. De mobiel wordt maximum 2 keer per maand ingezet om uit te rijden
2. Verstrekt de nodige informatie omtrent de IVAGO-dienstverlening (recyclageparkreglementering, sorteerregels, ruimdienst, afvalwetgeving, openingsuren, grofvuilophaling e.d.);
3. Behandelt alle vragen en klachten van de bezoekers en lost deze zoveel mogelijk zelfstandig op. Meer complexe vragen worden doorgestuurd naar de andere verantwoordelijke diensten;
4. Verkoopt IVAGO producten en diensten (verkoop vuilniszakken, melding verhuis, aanvraag recyclageparkkaart, etc.)

Resultaatgebied projecten

Bovenop de normale taken, werkt men mee aan projecten en geeft men de nodige ondersteuning

Zorgt voor een volledige en correcte rapportering aan het diensthoofd klantenonthaal.

Doet vanuit zijn functie en ervaring voorstellen tot verbetering, legt deze voorstellen voor en voert deze vervolgens uit.

BPI's: - Belangrijkste Prestatie Indicatoren

Deze worden verder uitgewerkt in werkoverleg en functioneringsgesprekken

Frontoffice

- Telefoonperformantie: beantwoorde/verloren oproepen, antwoordtijd, gesprekstijd
- Mails/webaanvragen: doorlooptijd
- Nauwkeurige verwerking van administratie taken

Onthaal & infomobiel

- Verschaffen van correcte en tijdige informatie met het oog op het bereiken van optimale klanttevredenheid, geen klachten
- Kasbeheer: correct beheer van geldstromen in functie van de verkoop van IVAGO-producten
- Voorraadbeheer: correct beheer van de voorraad aanwezig in het onthaal in functie van de verkoop van IVAGO-producten

Competenties:

• **Jobkennis**

Taalvaardig: kan zich uitdrukken in verzorgd en correct Nederlands

PC vaardig: basiskennis MS word en Excel, courant gebruik van mailtoepassing (Lotus Notes), SAP

Heeft een basiskennis van Frans en Engels.

• **Integriteit en betrouwbaarheid**

Heeft verantwoordelijkheidszin en stiptheid om afspraken na te komen. Meldt elke 'onregelmatigheid'. Kan op zelfstandige wijze het werk even correct afwerken met of zonder toezicht van een directe medewerker.

Gaat tactvol en discreet om met gegevens over personeel (privacy) en bedrijf (beroepsgeheim).

Is collegiaal en behandelt iedereen gelijk, roddelt niet negatief, gebruikt geen "paraplusysteem"

Volgt algemeen sociale en ethische normen: geen onderscheid op basis van geslacht, geaardheid, geloof, ras of stand. Volgt de waarden van IVAGO.

Past de regelgeving correct toe en laat geen afwijkingen daarop toe. Is een teamwerker maar kan ook individueel goed presteren.

Is stipt en nauwkeurig bij het verwerken van administratieve taken.

• **Samenwerking en communicatie**

Streeft naar een optimale samenwerking met directe collega's en andere diensten van IVAGO.

Is een teamspeler.

Is vlot in omgang, tactvol en assertief, kan op een vlotte en correcte manier klanten met allerlei profielen te woord staan.

Verwoordt een boodschap of opdracht vlot en duidelijk en brengt die ook zo over.

Kan foutloos brieven en teksten schrijven in behoorlijk Nederlands en rekening houdend met de bestemming.

Gebruikt vlot de bestaande communicatiemiddelen

Is loyaal ten aanzien van IVAGO en verdedigt steeds de belangen van IVAGO ten aanzien van derden.

Is commercieel ingesteld. Heeft een verzorgd voorkomen en een aangename telefoonstem.

• **Resultaat- en veranderingscompetent**

Staat open voor veranderingen en/of nieuwigheden binnen de functie. Levert de nodige inspanningen om deze te aan te leren en vervolgens toe te passen.

Actualiseert de gebruikte methoden, werkwijzen, processen, kennis op proactieve en positieve wijze.

Is innovatief, denkt vooruit en streeft steeds naar kwaliteitsverbetering. Doet voorstellen tot verbetering, legt deze voor en voert ze vervolgens uit.

Neemt de nodige acties om fouten en problemen te rapporteren en te corrigeren of op te lossen.

Is gericht op een goed en tijdig resultaat en blijft daarbij accuraat werken.

Is stressbestendig, kan constructief en rustig omgaan met klachten, kan piekperiodes verwerken, zowel in bezoekersaantal als in het aantal te verwerken telefonische oproepen,

Is bereid indien gevraagd, zijn arbeidstijden aan te passen aan de noden van de dienst, ook buiten de gewone kantooruren (' s avonds of in het weekend).

• **Andere**

Verzorgd voorkomen

Aangename telefoonstem

Vereiste ervaring, scholing en opleiding (staat los van de anciënniteit)

1. Bij aanwerving (cumulatief)

Minimaal diploma hoger secundair onderwijs of derde graad in een voor de functie relevante richting.

Beschikken over rijbewijs B.

Relevante werkervaring aantonen (validatie van max 6 jaar privé- ervaring, tenzij bij afwijkende beslissing om meer jaren te honoreren op het ogenblik van de openverklaring).

2. Bij bevordering (cumulatief)

Tewerkgesteld zijn bij IVAGO.

Voldoen aan statutaire en/of reglementaire voorwaarden (via intranet te vinden).

Bij de laatste evaluatie een globaal gunstige evaluatie behaald hebben in de uitgeoefende functie.

Beschikken over rijbewijs B.

3. Tijdens de loopbaan

Volgt met succes een introductieprogramma over IVAGO en haar opdracht.

Volgt met succes interne en externe opleidingsprogramma's.

Blijft door voortdurende bijscholing een expert in zijn vakgebied.

Behoudt een rijbewijs B.

Past zich aan de functiebeschrijving aan en voert het daar omschreven werk uit.

Past zich aan de noodwendigheden en veranderlijkheid van de dienst aan.

Informatie betreffende de bevorderingsvoorwaarden en anciënniteiten is te lezen in de bijlage "informatieve nota" aan deze functiebeschrijving.