

Functieprofiel

Medewerker Klantenservice

Achtergrond Qredits

Qredits is de enige landelijk opererende Microfinancieringsorganisatie in Nederland. Qredits verstrekt zakelijke kredieten tot € 250.000, coaching programma's, onderwijsprogramma's en ondernemerstools aan startende & bestaande ondernemers in het MKB.

De organisatie is in 2009 gestart en de afgelopen jaren sterk gegroeid tot een toonaangevende zakelijke kredietverstrekker in Nederland. Qredits heeft op dit moment 98 medewerkers in dienst en meer dan 600 vrijwilligers. Het hoofdkantoor is gevestigd in Almelo. Dat is ook de standplaats van de medewerker klantenservice.

Belangrijkste kernwaarden van Qredits zijn: Sociaal, Zakelijk, Persoonlijk en Verbindend.

Algemene doelstelling

De belangrijkste doelstelling van de medewerker klantenservice is om vanuit een professionele houding (potentiële) klanten naar de juiste producten van Qredits te verwijzen en vragen adequaat te beantwoorden.

- De medewerker klantenservice is verantwoordelijk voor de eerstelijns vragen van (aspirant) ondernemers over de producten en diensten van Qredits.
- De medewerker klantenservice verwijst proactief naar de ondersteunende diensten van Qredits om een goed ondernemingsplan te schrijven, zoals de e-learning *Ondernemingsplan Schrijven* trainingen en diverse coaching programma's.
- Outbound bellen behoort tot het takenpakket waaronder lijstwerk van kredietaanvragers die gedurende het proces afhaken of onvoldoende informatie aanleveren.

Resultaatgebieden

- Behandelt eerstelijns vragen via telefoon, mail of chat.
- Adviseert (aspirant) ondernemers over passende producten & diensten.
- Belt proactief prospecten na zodat ze op een goede manier een kredietaanvraag kunnen indienen en/of de juiste documentatie toesturen.
- Zet aanvragen door naar adviseurs.
- De medewerker klantenservice kan in hoge mate zelfstandig werken en is verantwoordelijk voor zijn persoonlijke ontwikkeling.
- Medewerker ontwikkeld zich als buddy voor collegae (studenten).

Kritische prestatie indicatoren

- Adequate beantwoording van vragen.
- Proactief adviseren van passende producten en diensten.
- Hoge klanttevredenheid naar aanleiding van telefonische gesprekken, email en chats.
- Meetbare advisering en “verkoop” van tools (zoals sjablonen) en coaching programma’s.
- Meetbare resultaatverwerking van outbound bel lijstwerk.
- Deelt kennis en ervaring in het team om te komen tot een hogere klanttevredenheid.

Functievereisten

- MBO4 werk- en denkniveau.
- Fulltime (32-40 uur per week) inzetbaar op werkdagen tussen 08:30 – 17:30 uur.
- Werken op ons hoofdkantoor in Almelo op loopafstand van het centraal station.
- Woonachtig in de regio Twente.

Arbeidsvoorwaarden

- De salarisrange van de medewerker klantenservice is tussen de €2.150 en €2.400,- afhankelijk van kennis en ervaring.
- Er zal in aanvang een jaarcontract worden aangeboden.

Kerncompetenties

Initiatief	In staat zijn om zaken te initiëren, uit zichzelf doelmatig actie kunnen ondernemen.
Flexibel	Gedreven zijn en snel kunnen schakelen tussen diverse communicatiekanalen.
Klantoriëntatie	In staat zijn om zich in te leven in en te reageren op de behoeften van een klant.
Overtuigingskracht	In staat zijn anderen mee te krijgen met een bepaald standpunt, voorstel of idee.
Sensitiviteit	In staat zijn signalen van anderen aan te voelen en daar adequaat op in te spelen.