

Administratief medewerker (C1-C3)

Telefonisch Onthaal

Functiebeschrijving

Doel van de functie

Als administratief medewerker – telefonisch onthaal ben je het eerste aanspreekpunt voor burgers en partners. Je combineert telefonische permanentie met administratieve ondersteuning en zorgt voor een vlotte, correcte en klantgerichte dienstverlening.

Functie-inhoud

Telefonisch onthaal:

- › Beantwoorden van inkomende telefoongesprekken op een professionele en klantgerichte manier.
- › Actief luisteren naar vragen van bellers en verstrekken van correcte informatie of een passende oplossing.
- › Doorschakelen van oproepen naar de juiste dienst of zorgen voor een duidelijke en correcte boodschapoverdracht.
- › Registreren van oproepen en nauwkeurige verwerking van gegevens in de systemen.
- › Up-to-date houden van telefoonlijsten en contactgegevens.
- › Behandelen en opvolgen van aanvragen via het e-loket.

Administratieve ondersteuning:

- › Het verlenen van administratieve assistentie en het verrichten van allerlei administratie – ondersteunende werkzaamheden (bv. opstellen van rapporten, opmaken van begeleidende brieven, ...)
- › Meewerken aan de voorbereiding, organisatie en opvolging van vergaderingen.
- › Datapreparatie en controle: zorgen dat gegevens beschikbaar zijn en correct met het oog op maandelijkse rapportering en kwartaalrapportage.

Kerncompetenties

› Klantvriendelijke communicatie

- Je kan goed luisteren, samenvatten en doorvragen om meldingen correct te registreren.
- Je denkt oplossingsgericht en actief mee op vragen van de klant.
- Je communiceert duidelijk met interne diensten en externe leveranciers.

› Technische vaardigheden

- Je beschikt over een basiskennis IT en als je ervaring hebt met een helpdesk is dat zeker een pluspunt.
- Je kan vlot kunnen werken met digitale administratieve tools zoals Outlook, Office 365, Sharepoint.

› Nauwgezet en zelfstandig werken

- Je werkt aandachtig en geconcentreerd en je hebt oog voor detail.
- Je kan gestructureerd werken en prioriteiten correct inschatten
- Je bent stressbestendig en je kan rustig blijven tijdens piekmomenten.
- Je organiseert je eigen werk en stuurt bij als er fouten optreden of bij gewijzigde omstandigheden.

› Discretie

- Je houdt alle vertrouwelijke gegevens geheim, van welke aard ook, zowel tijdens als na de uitvoering van de opdracht.
- Je behandelt discreet informatie die in vertrouwen werd gedeeld.