

Klantenservice medewerker KPN

Wat ga je doen?

Wanneer heb jij een goede/leuke werkdag gehad? Is dat als veel klanten tevreden ophangen omdat je een probleem voor ze hebt opgelost of dat ze pas ophangen als je ze wat hebt verkocht? Kan je niet kiezen en zeg je op beide 'Ja', dan zijn we op zoek naar jou!

Als klantexpert ga je klanten helpen die bellen met een service vraag en waarvan we weten dat ze nog niet alle producten van KPN in huis hebben. Aan jou de taak om deze klanten te helpen bij het oplossen van technische- of administratieve vragen én ze te overtuigen om meer producten van KPN af te nemen wetend dat dat niet is waar de klant voor belde. Je bouwt in ieder gesprek een relatie op met de klant zodat je altijd een passend aanbod kan doen.

Hoe ziet een werkdag als klantenservice medewerker eruit?

Je werkdag begint en je eerste telefoontje komt binnen. De klant heeft een vraag over zijn internetverbinding. Jij als klantexpert weet dat er een lijnmeting uitgevoerd moet worden om het probleem te achterhalen. Tijdens de meting ga jij het gesprek met de klant aan en kom je erachter dat de klant samenwoont met een partner en twee kinderen. Deze kinderen hebben (nog) geen abonnement bij KPN. Door jouw nieuwsgierige houding en luisterend oor, doe jij een passend aanbod en sluit jij twee nieuwe abonnementen af!

De rest van de middag beantwoord je vragen waarin de klant jouw technische kennis kan verwachten. Met jouw energieke en vlotte babbel zorg jij ervoor dat de klanten met een tevreden gevoel ophangen. Jouw dag zit er alweer op, morgen weer een dag!

Waar ga je werken?

KPN is een telecombedrijf met circa 600 klantenservice medewerkers in Groningen. Zij zorgen ervoor dat iedereen in Nederland ook in deze tijd met elkaar verbonden blijft. De organisatie is goed bereikbaar op fiets, lopend of met het openbaar vervoer.

Je komt terecht op een service- en sales gerichte afdeling waarbij je warm wordt ontvangen en gerespecteerd zoals je bent. Jij wil met jouw team op die eerste plek komen en daarom ga je graag de onderlinge competitie met andere teams aan! Om te ontspannen is er een mogelijkheid voor een potje tafeltennis of -voetbal.

Het eerst volgende startmoment is **maandag 14 juni 2021**. Natuurlijk word je niet gelijk in het diepe gegooid! Je krijgt hier om eerst een training zodat jij goed klaargestoomd en zelfverzekerd de lijn in kan. De training bestaat uit onderwerpen zoals theorie en communicatie waarbij je vervolgens coaching krijgt tijdens het bellen.

Wie ben je?

- Jij bent analytisch, oplossingsgericht en commercieel vaardig;
- Je beschikt over minimaal MBO 4 werk- en denkniveau;
- Je bent minimaal 28 en maximaal 36 uur beschikbaar;
- Je bent voor minimaal één jaar beschikbaar voor deze functie.

Wat mag je verwachten?

- Salaris! Waarbij je start met een bruto uurloon van €11,50;
- 100% OV-vergoeding of een tegemoetkoming per km;
- De mogelijkheid om jezelf door te kunnen blijven ontwikkelen met een opleidingsbudget van €1500,-;
- De mogelijkheid om zowel parttime als fulltime te werken met hierbij flexibele werktijden;
- Na 26 gewerkte weken bouw je pensioen op;
- Je start met een contract via Olympia;
- Na de training vanuit huis werken met een leen laptop van de zaak.

Solliciteren

Ben jij de perfecte kandidaat voor deze vacature en voldoe je aan de eisen? Stuur dan je motivatie en CV naar wervingkcc@uwv.nl