

Beroepscompetentieprofiel Retailsector - Online klantadviseur

1. Algemene informatie

Naam BCP:	datum:	versie:
Online klantadviseur (niveau 4)	23 augustus '19	0.1
Ontwikkeld door:	KCH	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none">• Diverse vacatureteksten en functiebeschrijvingen online klantadviseur maart - juni '19• Informatie van klantcontact.nl - 2019• Trends in klantencontact van telefoon- en antwoordservice BizziPhone - 2019• Interviews met vertegenwoordigers van retail / groothandel - 2019	
Legitimering proces ontwikkeling BCP door	Bestuur KCH op 3 oktober '19	
Mogelijke functiebenamingen	Online klantadviseur medewerker customer service medewerker (online) klantenservice medewerker customer - sales support medewerker online sales medewerker webshop klantenservice klantadviseur voice en non voice	
Verwante beroepen (schema)	Afdelingsmanager / filiaalmanager klein filiaal filiaalmanager groot filiaal zelfstandig ondernemer retail eerste verkoopmedewerker teamleider customer service	
Loopbaanperspectief	De online klantadviseur heeft de mogelijkheid om door te groeien naar de functie van senior of expert klantadviseur (voor het monitoren van de social media en / of het beantwoorden van complexe klantvragen) of teamleider customer service.	

2. Beschrijving van het beroep

Werkomgeving (NLQF)	<p>De online klantadviseur kan werkzaam zijn in zowel de retail als de groothandel.</p> <p>In de retailsector werkt hij in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden-, klein- als grootbedrijf in de food en non-foodbranches. De bedrijven zijn cross-channel organisaties of pure players. De differentiatie in formules en branches leidt tot verschillen in werkzaamheden en benodigde (product)kennis, vaardigheden en inzicht. Bij de groothandel gaat het om kleine tot grote bedrijven in de non-food, voornamelijk consumptieartikelen, om investeringsgoederen zoals machines en apparatuur, om overige gespecialiseerde groothandel zoals brandstoffen, chemicaliën en diverse grondstoffen en om voedings- en genotmiddelen.</p> <p>De online klantadviseur voert zijn werkzaamheden uit op kantoor achter de diverse devices en aan de telefoon.</p>
---------------------	--

Attitude	<p>De online klantadviseur is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is klantgericht en heeft inlevingsvermogen, hij stelt zijn benaderwijze op de klant af, blijft rustig en vriendelijk, ook bij het aannemen van klachten, en kan zijn taalgebruik aanpassen aan het niveau van de ander, ook schriftelijk / digitaal • Is communicatief vaardig, kan goed telefoneren en heeft een prettige telefoonstem. • Is resultaat- en oplossingsgericht, kan vragen en klachten van klanten snel interpreteren om tot een doelgerichte en passende actie te komen en ernaar te streven om van de klant een ambassadeur te maken. • Is commercieel en heeft overtuigingskracht, is in staat om de vragen van de klant om te zetten in verkoop van producten en / of diensten. • Is professioneel en collegiaal in de omgang met collega's (teampayer) en andere afdelingen. • Is bereid om zich te verdiepen in het assortiment, kan daardoor een specialistische kennis opbouwen en een meerwaarde leveren in het contact met de klant. • Is efficiënt en zorgvuldig, hij heeft oog voor detail tijdens al zijn werkzaamheden. • Denkt vooruit en is bereid om zijn ideeën in te brengen. • Is integer in de omgang met klant- en bedrijfsinformatie. • Heeft een positieve houding, kan prioriteiten stellen en is stressbestendig. • Is flexibel, toont extra inzet wanneer nodig en is bereid om te werken op wisselende tijden, in de avonden en tijdens het weekend. • Is digitaal vaardig en weet optimaal (en snel) gebruik te maken van de aanwezige systemen.
Verantwoordelijkheid en Zelfstandigheid (NLQF)	<p>De online klantadviseur voert de taken zelfstandig uit binnen de kaders van de organisatie. Hij heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met zijn collega's om de (dagelijkse) targets van de afdeling te behalen. Zij worden daarbij hiërarchisch aangestuurd door de customer service manager / operations manager.</p> <p>Hij draagt bij aan het beleid van de organisatie door het doen van verbetervoorstellen op het gebied van de (operationele) aanpak en de serviceverlening aan klanten. Hij begeleidt minder ervaren medewerkers bij de uitvoering van hun taken.</p>
Kennis en vaardigheden (NLQF)	<p><i>Kennis</i> De online klantadviseur kan begrippen en relaties tussen begrippen uitleggen aan anderen. Hij is een vraagbaak voor de klanten en medewerkers van de organisatie over de producten en diensten van de organisatie. Hij blijft zich verdiepen in het assortiment en de dienstverlening van de organisatie.</p> <p><i>Toepassen van kennis</i> De online klantadviseur neemt op basis van informatie uit verschillende bronnen beslissingen en kan deze beslissingen onderbouwen. Hij neemt actie bij een tekort aan kennis (bij zichzelf). Hij brengt de gevolgen van beleidsverandering / innovaties voor zijn werkzaamheden in kaart en overlegt hierover met zijn leidinggevende.</p> <p><i>Probleemoplossende vaardigheden</i> De online klantadviseur kan zelfstandig problemen oplossen. Hierbij gaat het ook om problemen die buiten de standaardprocedures en protocollen vallen.</p>

	<p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden</i> De online klantadviseur formuleert zijn eigen leerpunten en weet welke activiteiten hij moet oppakken om aan zijn leerpunten te werken. Hij gebruikt (nieuwe) situaties en klantvragen als een kans om te experimenteren en te groeien in zijn rol. Hij volgt regelmatig producttrainingen.</p> <p><i>Informatievaardigheden</i> De online klantadviseur zoekt zaken uit en zorgt dat hij snel de juiste informatie vindt. Hij gaat vaardig om met de diverse digitale systemen voor contactbeheer, offertebeheer, verkooporders, facturering, verzending, levering, serviceadministratie etc.</p> <p><i>Communicatievaardigheden</i> De online klantadviseur communiceert effectief en klantvriendelijk volgens de richtlijnen / kernwaarden van de organisatie, zowel mondeling als schriftelijk. In het contact met de klanten weet hij de juiste toon te treffen om de klant te informeren, inspireren en overtuigen. Hij heeft een zeer goede beheersing van de Nederlandse taal en een goede beheersing van de Engelse of een andere moderne vreemde taal.</p>
Complexiteit (NLQF)	<p>Een deel van het werk van de online klantadviseur wordt uitgevoerd conform standaardprocedures. Klantvragen, afwijkingen en storingsvragen om improvisatie en probleemoplossende vaardigheden van de online klantadviseur.</p> <p>Complicerende factoren in het werk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij afwijkingen en klachten reageren klanten steeds scherper (en geïrriteerd), juist ook in online-uitingen. De online klantadviseur moet zich de kritiek niet persoonlijk aantrekken, professioneel blijven communiceren en escalatie voorkomen. • De online klantadviseur moet handelen in het belang van de klant maar steeds ook oog hebben voor het commercieel belang van de organisatie. • De online klantadviseur moet tegelijkertijd communiceren met de klant en gegevens uit / in het digitaal systeem verwerken, daarvoor moet hij snel switchen. Hij moet daarbij ook gesprekken kunnen voeren in een moderne vreemde taal (Engels, andere talen). • De online klantadviseur heeft te maken met strakke deadlines, iedere dag moet de inbox leeg en dit in combinatie met het oplossen van complexe vragen. De klant komt met complexe vragen bij de online klantadviseur omdat de eenvoudige vragen vaak al worden beantwoord door middel van de website en chatbots. Daarvoor moet hij een brede kennis hebben van de verschillende producten en diensten van de organisatie. • De online klantadviseur is afhankelijk van de systemen, die moeten wel functioneren.

3. Trends en innovaties

Arbeidsmarktinformatie	Volgens de Nationale beroepengids zijn de kansen op werk als klantadviseur in Nederland zeer goed (www.nationaleberoepengids.nl). Volgens het onderzoek van Jobfeed in het eerste kwartaal van 2019 is de medewerker klantenservice het meest gevraagde beroep.
Trends en ontwikkelingen	<p><i>Consument:</i> Consumenten zijn niet zonder meer loyaal, willen meer gemak, service en ervaring (beleving), kiezen bewust en zijn kritisch. Zij verwachten dat hun bestelling van hoge kwaliteit is en snel wordt bezorgd en dat het retour sturen</p>

	<p>van goederen gemakkelijk en vlot gaat. Hetzelfde geldt voor bereikbaarheid, consumenten verwachten dat bedrijven bereikbaar zijn op het tijdstip dat het hen uit komt en ze willen snel antwoord. Klanten zijn daarbij digitaler geworden en zoeken steeds vaker contact via app en chat. Ze raken ook gewend aan antwoorden van een kunstmatige intelligentie (bijvoorbeeld via de chat), vooral voor eenvoudige vragen. Mensen blijven voor de complexere vragen / klachten behoefte houden aan persoonlijk contact en specialistische deskundigheid.</p> <p><i>Technologie:</i> Kunstmatige intelligentie zal de online klantadviseur steeds meer gaan ondersteunen. Voorbeelden hiervan zijn het beantwoorden van de eenvoudige vragen, het aanleveren van al beschikbare informatie, het adviseren over bijpassende / andere interessante producten, het analyseren van inkomende vragen en het inrichten van scripts e.d. De online klantadviseur moet daarnaast om kunnen gaan met (steeds nieuwe) software op het gebied van bijvoorbeeld relatiebeheer, offertebeheer, verkooporders, levering, facturering en serviceadministratie.</p> <p><i>Organisatie:</i> Doordat consumenten kritischer worden, gaan organisaties meer eisen stellen aan de kwaliteit van de online klantadviseur en zetten zij gespreksanalyse-systemen in. Deze systemen scoren gesprekken op kwaliteit en 'silent time'. Deze data helpen om de dienstverlening te optimaliseren.</p> <p>Klantenservice draait niet langer alleen op het beantwoorden van vragen en het oplossen van klachten. Het is de plek waar door klanten belangrijke input wordt gegeven over de structuur en de processen van de organisatie, bijvoorbeeld op het gebied van verkoop, marketing, logistiek en productontwikkeling. De online klantadviseurs zijn de oren en ogen van de organisatie en geven signalen en verbetervoorstellen door.</p>
--	--

4. Rollen en competenties

Overzicht rollen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medewerker klantencontact 2. Medewerker orderverwerking 3. Beleidsondersteuner 4. Coach
------------------	---

1. De online klantadviseur als medewerker klantencontact

Beschrijving van de rol	<p><i>De medewerker klantencontact is verantwoordelijk voor de beantwoording van vragen en klachten van klanten (conform de service level afspraken van de organisatie) en het verkopen van producten en diensten</i></p> <p>De online klantadviseur beantwoordt telefonisch en per e-mail, app en chat vragen van klanten. De vragen gaan onder andere over bestellingen, leveringen, verzendkosten, afwikkeling van de aankoop, extra informatie over producten en / of diensten, ondersteuning bij het gebruik van de producten en diensten / de webshop, offertes die de collega's van verkoop hebben opgesteld en de voorgenomen aankoop van producten en diensten. Ook neemt hij meldingen van storingen en klachten aan. Al deze vragen / meldingen moet hij binnen een bepaalde tijdspanne adequaat afhandelen / oplossen zodat dit leidt tot een</p>
-------------------------	---

	<p>tevreden klant (of voorkoming van escalatie bij klachten). Hij maakt daarbij gebruik van de digitale systemen van de organisatie.</p> <p>Zo nodig en bij complexere vragen / klachten wint hij advies in bij een senior of zijn leidinggevende en / of stemt af met collega's van andere afdelingen (verkoop, technische dienst, etc.) om een gerichte oplossing aan te kunnen bieden.</p> <p>In de gesprekken met klanten houdt hij oog voor commerciële kansen en verkoopt waar mogelijk extra producten en / of diensten. Hij houdt gedurende de afhandeling contact met de klant en administreert alle meldingen en vervolgacties in het registratiesysteem.</p> <p>Hij ondersteunt collega's van de afdeling verkoop door klanten die informatie hebben aangevraagd te bellen / te benaderen. Of door acties en offertes van de afdelingen marketing / verkoop na te bellen. Ook neemt hij contact met klanten op naar aanleiding van uitlatingen van die klanten op sociale media.</p>
Competenties	<p><i>Klantgericht handelen:</i> Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden</p> <p><i>Besluiten nemen</i> Initieert activiteiten Weegt risico's af bij het nemen van besluiten Neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten en draagt de consequenties</p> <p><i>Beïnvloeden:</i> Presenteert zich als betrouwbare en deskundige gesprekspartner Probeert anderen te overtuigen en instemming te verkrijgen door de juiste argumenten en methoden in te zetten Speelt in op de gevoelens van anderen om hen te beïnvloeden of overtuigen Past zijn communicatiestijl aan op de gesprekspartner</p> <p><i>Omgaan met procedures:</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften Toont zich gedisciplineerd</p> <p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p> <p><i>Doorzetten</i> Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of weerstand</p>

Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie, formule / waardecreatie van de organisatie</p> <p>Kennis van de organisatiestructuur en de bedrijfsvoorschriften</p> <p>Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment</p> <p>Kennis van de aanwezige bijbehorende services (zoals verzekeringen)</p> <p>Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden</p> <p>Kennis van de organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen</p> <p>Kennis van de (e-commerce) marketing- en communicatie-activiteiten van de organisatie</p> <p>Kennis van de distributievormen en betaalsystemen van de organisatie</p> <p>Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden</p> <p>Kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten</p> <p>Kennis van vormen en organisatieprocedures (gedragscode) voor klantbenadering</p> <p>Kennis van de omgang met andere culturen</p> <p>Kennis van de fasen van een verkoopgesprek en koopgedrag bevorderende factoren</p> <p>Kennis van het klachtenbeleid van de organisatie</p> <p>Kennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving onder andere op het gebied van privacy / dataverwerking</p> <p>Kan klachten afhandelen en omgaan met (potentiële) conflictsituaties</p> <p>Kan snel typen / informatie opzoeken</p> <p>Kan de voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren</p> <p>Kan gesprekstechnieken toepassen in telefoongesprekken, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal</p> <p>Kan teksten lezen en schrijven, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal</p> <p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p>
Afbreukrisico	Als de online klantadviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot ontevreden en daarmee het verliezen van klanten / imagoschade / boetes.

2. De online klantadviseur als medewerker orderverwerking

Beschrijving van de rol	<p><i>De medewerker orderverwerking is verantwoordelijk voor de (administratieve) opvolging van bestellingen / vragen van klanten en ondersteuning van andere afdelingen op het gebied van dienstverlening aan klanten</i></p> <p>De online klantadviseur verwerkt de klantorders die via de diverse kanalen binnenkomen in de systemen van de organisatie en / of controleert de gegevens die in het systeem staan, onder andere voor de financiële afhandeling / facturatie. Zo nodig stemt hij de levering van producten / diensten af met de klant en met de afdelingen planning / logistiek en verkoop (bijvoorbeeld bij knelpunten). Hij volgt en verwerkt de afhandeling van de orders en verzorgt de (schriftelijke) communicatie met klanten.</p> <p>Hij administreert voor de afdeling verkoop offertes, opdrachten en facturen en voor de afdeling logistiek de planning van de retourzendingen. Hij plant naar aanleiding van klantvragen terugbelverzoeken in voor de diverse afdelingen van de organisatie. Ook is het mogelijk dat hij de bezoeken van monteurs aan</p>
-------------------------	--

	klanten coördineert en toezicht houdt op de afhandeling daarvan.
Competenties	<p><i>Samenwerken</i></p> <p>Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip</p> <p>Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage</p> <p>Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee</p> <p>Informeert betrokkenen over de voortgang en eventuele knelpunten</p> <p>Bemiddelt bij problemen in de samenwerking</p>
	<p><i>Klantgericht handelen:</i></p> <p>Toont een sterk inlevingsvermogen in de klant</p> <p>Onderzoekt de wensen en behoeften van de klant</p> <p>Straalt vriendelijkheid, behulpzaamheid en gastvrijheid uit in het contact met klanten</p> <p>Geeft een hoge prioriteit aan servicebereidheid en klanttevredenheid zonder het organisatiebelang uit het oog te verliezen</p> <p>Stelt zijn communicatiestijl af op klanten vanuit diverse culturen en/of achtergronden</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i></p> <p>Werkt volgens geldende normen en waarden van de organisatie en maatschappij</p> <p>Werkt integer, zorgvuldig en rechtvaardig</p> <p>Gaat integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt</p> <p>Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens</p>
	<p><i>Schriftelijk communiceren</i></p> <p>Geeft informatie duidelijk / nauwkeurig weer in een correct geschreven document met een heldere opzet en structuur</p> <p>Stemt de formulering en presentatie af op de doelgroep</p> <p>Communiqueert begrijpelijk en boeiend</p> <p>Is alert op het voorkomen van misinterpretaties van schriftelijke boodschappen</p>
	<p><i>Technologie inzetten</i></p> <p>Zet (digitale) technologie in om resultaten te behalen</p> <p>Hanteert de beschikbare (hulp)middelen en technologie efficiënt en effectief</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i></p> <p>Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team)</p> <p>Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften</p> <p>Toont zich gedisciplineerd</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de organisatiestructuur en de bedrijfsvoorschriften</p> <p>Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment</p> <p>Kennis van de aanwezige bijbehorende services (zoals verzekeringen)</p> <p>Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden</p> <p>Kennis van de organisatie-eisen ten aanzien van offertes, contracten en facturen</p> <p>Kennis van de distributievormen en betaalsystemen van de organisatie</p> <p>Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden</p> <p>Kennis van consumentengedrag, -behoeften en -rechten</p> <p>Kennis van vormen en organisatieprocedures (gedragscode) voor klantbenadering</p> <p>Kennis van het klachtenbeleid van de organisatie</p>

	<p>Kennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving onder andere op het gebied van privacy / dataverwerking</p> <p>Kan klachten afhandelen en omgaan met (potentiële) conflictsituaties</p> <p>Kan snel typen / informatie opzoeken</p> <p>Kan de voor de retail relevante berekeningen met geld, procenten en (inhouds)maten uitvoeren</p> <p>Kan gesprekstechnieken toepassen in telefoongesprekken, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal</p> <p>Kan teksten lezen en schrijven, ook in het Engels en in een andere moderne vreemde taal</p> <p>Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu</p> <p>Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p>
Afbreukrisico	Als de online klantadviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot fouten met als gevolg financiële en imagoschade / het verliezen van klanten / boetes.

3. De online klantadviseur als beleidsondersteuner	
Beschrijving van de rol	<p><i>De beleidsondersteuner is verantwoordelijk voor het bijdragen aan verbeteringen in de serviceverlening / verkoop / orderafhandeling</i></p> <p>De online klantadviseur monitort verschillende sociale media en social communities en rapporteert over de verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende. Hij analyseert de feedback die klanten geven over de verkoop en de service van de organisatie. Daarnaast signaleert hij knelpunten en efficiëntiebependingen in zijn werk en de (afhandeling van) klachten van klanten. Op basis van het voorgaande formuleert hij (verbeter)voorstellen voor de organisatie op het gebied van het orderproces / verkoopproces / de klantenservice.</p> <p>Hij is tijdens periodiek werkoverleg een sparringpartner voor zijn leidinggevende, hij denkt vanuit zijn eigen expertise kritisch mee over wat volgens hem wel / niet werkt en brengt ideeën in. Hij streeft ernaar om een expert te worden op het gebied van de producten en diensten van de organisatie en leert (snel) werken met nieuwe software / systemen.</p>
Competenties	<p><i>Ondernemen</i></p> <p>Is continu alert op kansen gericht op voorzien in wensen en behoeften van (nieuwe) klanten</p> <p>Heeft oog voor ontwikkelingen in de (inter)nationale context</p> <p>Is vastbesloten om ideeën te realiseren en / of resultaten te bereiken (en daarvoor veranderingen in de organisatie door te voeren)</p>
	<p><i>Analyseren</i></p> <p>Toont een nieuwsgierige en kritische houding</p> <p>Controleert, analyseert en structureert vraagstukken, situaties en data systematisch</p> <p>Combineert gegevens uit verschillende (informatie)bronnen en genereert hierbij nieuwe informatie</p> <p>Trekt conclusies door logisch redeneren</p>

	<p><i>Expertise inzetten</i> Deelt kennis en expertise met collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen Gebruikt intervisie, reflectie en feedback om informatie te verkrijgen over zijn functioneren en expertisegebieden</p>
	<p><i>Samenwerken</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Levert in een (multidisciplinair) samenwerkingsverband een actieve en inhoudelijke bijdrage</p>
	<p><i>Innoveren</i> Realiseert / initieert op creatieve wijze vernieuwingen en benut daarbij (nieuwe) technologische mogelijkheden Realiseert op creatieve wijze vernieuwingen en benut capaciteiten en ideeën uit het team</p>
	<p><i>Financieel handelen</i> Schat de kosten in van de geplande activiteiten / inkopen en handelt sterk kostenbewust Is alert op een optimaal gebruik van tijd, geld en andere middelen</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie, formule / waardecreatie van de organisatie Kennis van de organisatiestructuur en de bedrijfsvoorschriften Specialistische kennis over de opbouw van het (tijdelijke) online en offline assortiment Kennis van de aanwezige bijbehorende services (zoals verzekeringen) Kennis van de algemene verkoopvoorwaarden Kennis van de distributievormen en betaalsystemen van de organisatie Kennis van het gebruik van sociale media voor commerciële doeleinden Kennis van het klachtenbeleid van de organisatie Kennis van de voor de organisatie relevante branchewetgeving onder andere op het gebied van privacy / dataverwerking Kennis van het kwaliteitsbeleid van de organisatie Kan verbetervoorstellen opstellen en deze presenteren Kan arbo-verantwoord werken in relatie tot (persoonlijke) veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor klantenbestand, bestellingen, betaalsystemen, social media etc.)</p>
Afbreukrisico	<p>Als de online klantadviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot onvoldoende terugkoppeling van informatie aan zijn leidinggevende en het risico van ineffectief en inefficiënt handelen op het gebied van serviceverlening / verkoop / orderafhandeling.</p>

4. De online klantadviseur als coach

Beschrijving van de rol	<p><i>De coach is verantwoordelijk voor het begeleiden van (nieuwe) medewerkers</i></p> <p>De online klantadviseur begeleidt (nieuwe) medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden conform de procedures en waarden van de organisatie. Hij bespreekt met hen hoe ze hun rollen kunnen oppakken. Hij geeft het goede voorbeeld qua uitvoering en omgang met klanten en collega's / andere afdelingen. Hij geeft feedback en fungeert als aanspreekpunt bij vragen en</p>
-------------------------	---

	<p>problemen.</p> <p>Hij verzorgt een inwerktraject voor nieuwe medewerkers en draagt bij aan de training van de medewerkers. Hij organiseert, in overleg met zijn leidinggevende, activiteiten voor bijvoorbeeld teambuilding.</p>
Competenties	<p><i>Leidinggeven:</i> Inspireert en motiveert medewerkers om mee te denken en te doen Informeert en begeleidt medewerkers Stimuleert medewerkers proactief te handelen Straalt passie en betrokkenheid uit, vervult een voorbeeldfunctie</p>
	<p><i>Samenwerken:</i> Luistert goed, vat samen en vraagt door voor een goed begrip Toont de bereidheid om aan een gezamenlijk doel of resultaat te werken en toont de bereidheid om zich aan te passen Verdiept zich in de denkwijze van iemand anders en houdt hier rekening mee Houdt rekening met en helpt anderen in het bereiken van een gezamenlijk doel of resultaat</p>
	<p><i>Besluiten nemen:</i> Initieert activiteiten Durft besluiten te nemen en neemt de verantwoordelijkheid voor genomen besluiten</p>
	<p><i>Omgevingsbewust handelen</i> Gaaf integer om met de informatie die de klant / medewerker / ander verstrekt Bewaakt beveiligings- en privacyaspecten met betrekking tot persoonlijke en financiële gegevens Behandelt klanten / medewerkers rechtvaardig</p>
	<p><i>Expertise inzetten:</i> Deelt kennis en expertise met medewerkers / collega's Is gedreven om zichzelf persoonlijk en professioneel te ontwikkelen</p>
	<p><i>Omgaan met procedures</i> Werkt binnen de kaders van de organisatie en gemaakte afspraken (binnen het team) Werkt conform geldende wettelijke richtlijnen en (veiligheids)voorschriften</p>
Benodigde kennis en vaardigheden	<p>Kennis van de visie, missie en de procedures van de organisatie Kennis van het organisatiebeleid ten aanzien van veiligheid, vitaliteit, welzijn, hygiëne en milieu Kennis van motivatie- en feedbacktechnieken Basiskennis van leiderschapsstijlen en begeleidingsmethoden Basiskennis van arbeidsovereenkomsten Basiskennis van de inhoud van formele gesprekken Basiskennis van de personeelsinstrumenten van de organisatie Basiskennis van didactische werkvormen Kan een trainingsplan beoordelen / opstellen Kan werken met gangbare computersystemen en (software)pakketten (voor personeelsplanning, financiële administratie etc.)</p>
Afbreukrisico	<p>Als de online klantadviseur deze rol niet goed vervult kan dit leiden tot niet goed ingewerkte collega's / ongemotiveerde collega's met het risico dat zij een negatieve invloed hebben op de serviceverlening / de verkoop / het team.</p>