

Functiefamilie 11

Naam van de functie

Technische Receptie	E	11.1 Service Adviseur
---------------------	---	------------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de Vestigingsmanager.

Doel van de functie

Service verlenende functie, gericht op het te woord staan van klanten met vragen op het gebied van service, onderhoud en reparatie en het in behandeling nemen van de aanvraag en de adequate administratieve verwerking daarvan.

Typering van de activiteiten

A. Klantdialoog

1. Ontvangt klanten en bezoekers en inventariseert de klantvraag.
2. Voert in de IT-systemen controles uit, voert gegevens in.
3. Stelt de uit te voeren werkzaamheden vast.
4. Controleert aanspraken op garantie.
5. Geeft een opgave van de te verwachten kosten.
6. Maakt en bevestigt afspraken met de klant.
7. Stelt nota's/facturen op.
8. Verwerkt kasbetalingen, of start betalingsproces voor betalingen die niet via kas worden betaald.
9. Onderhoudt het klantcontact in de loop van het servicetraject, tot en met de gereedmelding.

B. Interne afstemming

1. Maakt op basis van de klantdialoog de werkbbon aan.
2. Controleert op basis van beschikbare materialen, medewerkers en materieel of bestellingen noodzakelijk zijn.
3. Neemt eventuele levertijden in acht, plant de werkzaamheden in op basis van vooraf vastgestelde blokken, of stemt de planning van de werkzaamheden af met de Manager Werkplaats, voor zover werkzaamheden niet direct gepland kunnen worden.
4. Stemt eventuele vragen van monteurs af met de klant.
5. Controleert na afloop van de werkzaamheden of deze in overeenstemming met de afspraken en de werkbbon zijn uitgevoerd.

C. Administratieve werkzaamheden

1. Onderhoudt de gegevens van klanten, voertuigen en werkzaamheden in de systemen.
2. Maakt facturen aan voor verdere verwerking en betaling.
3. Documenteert garantie aanspraken.
4. Informeert voor zover noodzakelijk verzekeringsbedrijven over werkzaamheden en betaling.

Complexiteit

De functie is gericht op het ontvangen van klanten die de vestiging bezoeken in het kader van service, onderhoud of reparatie. De functionaris stemt de vraag met de klant af, brengt de werkzaamheden in kaart en maakt de werkbond aan. Bij de planning houdt hij rekening met de beschikbaarheid van monteurs, materialen en materieel. De functionaris controleert de uitgevoerde werkzaamheden met de afspraken en de werkbond en verzorgt de facturatie en de (kas)betaling. De functionaris is de schakel tussen de werkplaats en de klant gedurende het gehele servicetraject. De functionaris schakelt zeer regelmatig om tussen de diverse taken en contactmomenten. Accuratesse is vereist bij alle werkzaamheden. Tijddwang kan af en toe voorkomen. De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-4, aangevuld met kennis van planningsystemen, kantoorapplicaties en enige technische kennis.

Zelfstandigheid

De functionaris deelt de eigen werktijd in op basis van vaste richtlijnen, tijdschema's en instructies. De indeling van tijd is sterk afhankelijk van zich aandienende zaken en de aanloop van klanten en bezoekers. De functionaris is bij de vormgeving en aanpak van de meeste werkzaamheden gebonden aan vastgestelde procedures en werkvoorschriften. Heeft binnen deze kaders de ruimte om de concrete werkaanpak te bepalen. Toezicht is niet permanent en vindt veelal plaats door informele afstemming. Voor overleg en het oplossen van problemen is de leidinggevende vrijwel altijd snel bereikbaar. De te maken keuzen hebben betrekking op de voortgang en kwaliteit van de eigen werkzaamheden.

Heeft dagelijks intern contact met de Manager Werkplaats en medewerkers van de werkplaats, gericht op afstemming over planning, uitvoering van de werkzaamheden en het soepel laten verlopen van servicetraject.

Afbreukrisico

Heeft dagelijks contact met klanten, gericht op afstemming over werkzaamheden en het afronden van de transactie. Heeft daarnaast eventueel contacten met Fleetmanagers en verzekeringsbedrijven, gericht op het uitwisselen van gegevens. Bij de klantgerichte houding is een goede uitdrukingsvaardigheid van belang, ook in situaties waarin bezoekers zich onredelijk en/of emotioneel uitdrukken.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in de invoering van het werk kunnen leiden tot onvoldoende overeenstemming tussen afspraken en uitgevoerde werkzaamheden, ongedekte kosten, een negatieve klantervaring en daarmee ontevreden klanten en imagooverlies voor het bedrijf. De kans op het tijdig ontdekken en herstellen van fouten is redelijk groot en berust op zelfcontrole, afstemming tussen afdelingen en controle door de leidinggevende.

Discretie is vereist ten aanzien van klantgegevens.

Fysieke aspecten

Werkt afwisselend onder kantooromstandigheden en in werkplaatsomgevingen, waarbij voor een gedeelte van de dag werken met een beeldscherm en telefoon voorkomt. Afwisselend staan, lopen en zitten.



De Service Adviseur komt voor binnen vestigingen. De Service Adviseur staat klanten te woord met vragen en advies over service, onderhoud en reparatie. Zorgt voor het in behandeling nemen van aanvragen en een adequate opvolging en gereedmelding. Blijft in de loop van dat proces de contactpersoon voor de klant. Een alternatieve functienaam kan bijvoorbeeld Medewerker Technische Receptie zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de functie met name gericht is op de administratieve ondersteuning van de technische receptie en in een minderheid van het werk klantcontact voorkomt. Bijvoorbeeld als de functionaris hoofdzakelijk veel voorkomende (standaard)aanvragen in behandeling neemt.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Dat is bijvoorbeeld het geval als er naast de service- en adviestaken ook duidelijk meer taken en verantwoordelijkheden zijn op het gebied van coördinatie, werkvoorbereiding en planning.	F