



Leer-werktraject Klantcontact Professional MBO 4 – KPN Amersfoort

Organisatie: KPN

Functienaam: Klantcontact Professional

Startdatum: z.s.m.

Plaats: Amersfoort, op loopafstand van station Amersfoort Centraal

Aantal contracturen per week: 18 uur

Salaris*: Schaal 3 € 13,12 per uur

*salaris wordt - conform de CAO afspraken - verhoogd in april met 3,5% en in juli met 2,5%.

Wil jij werkervaring opdoen binnen KPN en gelijktijdig een betaalde opleiding volgen tot Klantcontact Professional? In een uniek leer-werktraject binnen KPN is dit mogelijk en wordt er rekening gehouden met de maatwerk aanpassingen die bij een mogelijke arbeidsbeperking passen. In ongeveer een half jaar tijd leer je het vak in de praktijk en bestaat de mogelijkheid om op MBO 4 niveau certificaten te behalen, aangevuld met mogelijke individuele trainingen. Na deze periode kun je jouw werkervaring binnen KPN verder uitbreiden op andere afdelingen. Na ongeveer een jaar helpt Randstad Participatie je weer verder bij het vinden van een passende baan ofwel binnen KPN ofwel bij een andere werkgever.

We nodigen kandidaten die vermeld staan in het doelgroepregister, of op een ander manier een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, dan ook zeker uit om te reageren. De werkzaamheden worden uitgevoerd in het Customer Contact Center van KPN in Amersfoort. In totaal zijn er 10 plekken beschikbaar, inmiddels zijn er al een aantal mensen gestart maar zijn er per direct nog mogelijkheden om in te stromen.

Wat ga je doen:

Als Klantcontact Professional geef je uitleg en beantwoord je vragen over de producten en diensten van KPN. Bij de rol van Klantcontact Professional hoort dat je, na je inwerkperiode, vooral de complexere vragen van klanten zult gaan behandelen. Je bent verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van in- en uitgaande telefoongesprekken en e-mails van (potentiële) klanten. Je leert alles over het voeren van klantgerichte gesprekken, achterhaalt de klantbehoefte en biedt hier de juiste oplossing voor aan. Dit doe je op een vriendelijke en deskundige manier. Je registreert de contacten in de daarvoor bestemde systemen en bent verantwoordelijk voor het signaleren, verzamelen en melden van veel voorkomende of afwijkende vragen.

De werkzaamheden vinden in overleg plaats tussen 8.30 uur en 17.30 uur. Indien gewenst start de opdracht met een eventuele proefplaatsing van twee maanden en daarna volgt een detacheringsovereenkomst van 10 maanden. Het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag en PES screening zijn onderdeel van de selectieprocedure.



Leer-werktraject Klantcontact Professional MBO 4 – KPN Amersfoort

Functie-eisen:

Je bent klant- en servicegericht en daarnaast ben je leergierig en ambitieus. Je vindt het leuk om onderdeel te zijn van een team.

Verder:

- Heb je minimaal MBO 4 denkniveau
- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- Goede communicatieve vaardigheden
- Je kan met een computer werken
- Minimaal 18 uur per week beschikbaar (verdeeld over minimaal 3 dagen per week)
- Een positieve houding

Wij bieden:

Afhankelijk van jouw persoonlijke situatie en benodigdheden zijn er aanpassingen mogelijk op het gebied van:

- Begeleiding op de werkplek
- Begeleiding van een jobcoach
- Ondersteuning in papierwerk/financiële zaken
- Opbouw in werkdagen/tijden
- Aanwezigheid van hulpmiddelen

Daarnaast bieden wij:

- Een gezellige en informele werkplek waar ruimte is voor humor
- Erkende deelcertificaten mbo 4 niveau voor Klantcontact Professional
- Passend salaris gedurende de opleiding
- Doorgroeimogelijkheden na de opleiding

Ben je geïnteresseerd? Neem dan contact op met rebecca.vinju@randstadrisemart.nl.

Wil je meer weten over Randstad Participatie? www.randstad.nl/participatie