



## wij zijn op zoek naar pro actieve en leergierige **Medewerker Klantcontactcentrum** 32 - 36 uur

**Ben jij klaar om het verschil te maken als medewerker van het Klantcontactcentrum (KCC) bij ACV? Het KCC is het kloppend hart van de klantcommunicatie. Hier ben jij het eerste aanspreekpunt voor inwoners, klanten en bezoekers. Je vervult een belangrijke rol in het professioneel afhandelen van klantvragen en meldingen, met het oog op een positieve klantervaring bij elk contactmoment. In deze rol geef jij samen met het team betekenis aan 'professionele dienstverlening'.**

### **Wat ga je doen?**

Je informeert inwoners en klanten helder over de producten, diensten en procedures en zorgt ervoor dat meldingen correct worden doorgezet naar de juiste afdeling of persoon. Je beheert diverse mailboxen en zorgt voor een snelle en accurate verwerking van klantmeldingen in de systemen.

In deze functie ben jij het gezicht van ACV: professioneel, servicegericht en betrokken. Je zorgt ervoor dat inwoners zich gehoord en goed geholpen voelen bij elk contactmoment.

Wil je jouw kennis en ervaring inzetten voor een schone en duurzame wereld? Dan ben je bij ACV aan het juiste adres!

### **Wie ben jij?**

- Je bent klantvriendelijk: je staat inwoners, klanten en bezoekers vriendelijk te woord via telefoon en balie. Voor moeilijke gesprekken deins je niet terug, want je weet op een heldere manier de juiste informatie te geven.
- Je werkt nauwkeurig en gestructureerd: je legt binnenkomende vragen, meldingen en klachten zorgvuldig vast in de daarvoor bestemde systemen. Je zorgt voor een correcte afhandeling en weet wanneer je iets moet doorzetten naar een collega van een andere afdeling.
- Je schakelt makkelijk tussen verschillende kanalen: je helpt inwoners via telefoon, e-mail en social media. Daarbij houd je overzicht en blijf je klantgericht, ook als het druk is.
- Je bent stressbestendig: tijdens spitsuren en bij calamiteiten kan de werkdruk oplopen. Dit maakt het werk enerverend en jij weet daarin de rust te behouden.
- Je bent leergierig en proactief: je speelt flexibel in op veranderingen in het werk en denkt graag mee over nieuwe vormen van klantcontact. Samen met je collega's zoek je naar manieren om de dienstverlening slimmer en beter te organiseren.

### **Onze ideale kandidaat?**

- Heeft een relevante mbo-opleiding afgerond.
- Heeft bij voorkeur ervaring met telefonisch klantcontact in een klantgerichte omgeving.
- Beheerst de Nederlandse taal uitstekend, zowel mondeling als schriftelijk.
- Beschikt over goede telefonische, administratieve en computervaardigheden.
- Is klantvriendelijk en heeft een servicegerichte instelling.
- Werkt graag samen en is flexibel inzetbaar tijdens vakantie of afwezigheid van collega's.

### **Wat bieden wij?**

**Team en sfeer:** Een team van bevlogen collega's met hart voor ACV, een open en informele sfeer, en een focus op talentontwikkeling en goed werkgeverschap.

**Salaris en vakantiedagen:** Een passend salaris van € 2867,- tot € 3580,- (schaal E) op fulltime basis en uitstekende arbeidsvoorwaarden volgens de CAO-GEO services, waaronder 28,5 vakantiedagen op fulltime basis en een Persoonlijk Budget van 13,5% (waarvan 8% vakantiegeld en 5,5% eindejaarsuitkering) dat je kunt laten uitbetalen wanneer je wilt.

**Pensioenregeling en extra's:** Een pensioenregeling bij ABP waarbij ACV  $\frac{2}{3}$  premie betaalt en aantrekkelijke extra's zoals een fietsplan, twee keer per jaar een personeelsfeest en in de wintermaanden om de week een warme hap.

**Duurzame baan:** Een prachtige en duurzame baan in de afvalbranche waar je echt het verschil kunt maken!

### **Heb je interesse?**

Wil je deel worden van het team en voldoe je aan de criteria? Stuur dan voor 25 juni jouw sollicitatie in via [solliciteren@acv-groep.nl](mailto:solliciteren@acv-groep.nl). Eerst meer informatie? Bel Willemijn Schouten (Teamleider KCC en Communicatie) via 06 1238 6820.

**We kijken ernaar uit om kennis met je te maken!**

# Vanzelfsprekend in de buurt