

Front Office Medewerker

 spielwork.com/eteck/front-office-medewerker

12 augustus 2021

Banen



Front Office Medewerker

Eteck Voorburg

Solliciteer nu

Wat is vereist?

- MBO+ / HBO werk- en denkniveau
- Minimaal 2 jaar werkervaring bij een klantenservice
- In staat om een technisch verhaal duidelijk uit te leggen
- Goed door kunnen vragen en een vraag intern uit kunnen zetten
- Goede beheersing Nederlandse taal
- Klantvriendelijk

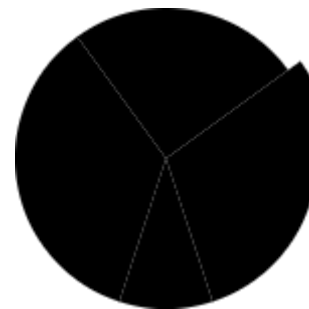
Wat krijg je?

- €2.450 - €2.550 bruto p/m
- 40-urige werkweek
- 30 vakantiedagen
- Mogelijkheid om verschillende trainingen te volgen
- Budget voor sportschool en Coolblue (voor thuiswerkmogelijkheden)
- Reiskostenvergoeding / NS Business Card, gecombineerd met thuiswerkvergoeding

Wat doe je?

- **20%** E-mails afhandelen
- **10%** Social media berichten afhandelen
- **35%** Inkomende telefoontjes afhandelen

- **10%** Terugbelverzoeken oppakken
- **15%** Communicatie met collega's
- **10%** Collectieve berichten naar klanten versturen



Stel direct een vraag

Esther Buitelaar

HR Adviseur

Vacature

Als **Front Office Medewerker** bij Eteck ben je het aanspreekpunt voor klanten bij vragen, verzoeken of problemen. Ze kunnen jou en je collega's (de klantenservice van Eteck) telefonisch, via de mail of via social media bereiken: het wisselt op welk communicatiekanaal je ingedeeld wordt. Ook handel je terugbelverzoeken af die automatisch in het systeem verschijnen wanneer klanten telefonisch (te lang) in de wacht moeten staan. Klanten worden automatisch klant als ze op een adres waar Eteck levert, gaan wonen. Het is dus niet hun eigen keuze geweest om klant te worden; hier moet je wel rekening mee houden tijdens de gesprekken.

Meestal ligt de oplossing voor klanten niet direct voor het oprapen. Je gaat informatie verzamelen en weet de juiste collega's binnen Eteck hiervoor te vinden. Het is belangrijk dat je alles goed afstemt met collega's, aangezien de klant zit te wachten. Ook is verwachtingsmanagement richting de klant essentieel. Uiteindelijk bundel je alle informatie tot een duidelijk antwoord of een goede oplossing waar de klant echt iets aan heeft.

Als je het leuk vindt om concrete vragen te stellen aan klanten, zodat je de juiste informatie kunt geven en hen goed kunt helpen, en je het niet erg vindt dat klanten soms bij voorbaat al ontevreden zijn over Eteck, dan is dit een baan voor jou.

Agenda

Front Office Medewerker

Miranda



Op een leuke werkdag kan ik klanten direct helpen en hoeven ze niet lang te wachten. Ook heb ik een nieuwe klant telefonisch welkom geheten, alle documentatie verstuurd en uitleg gegeven over Eteck.

- 08:00
- 09:00
- 10:00
- 11:00
- 12:00
- 13:00
- 14:00
- 15:00
- 16:00
- 17:00
- 18:00

- - Lunch
 - E-mails afhandelen
 - Inkomende telefoontjes afhandelen
 - E-mails afhandelen

- - Lunch
 - Front Office overleg
 - Social media berichten afhandelen
 - Terugbelverzoeken oppakken
 - Inkomende telefoontjes afhandelen

- - Lunch
 - Collectieve berichten naar klanten versturen
 - Collectieve berichten naar klanten versturen
 - E-mails afhandelen

- - Social media berichten afhandelen
 - Inkomende telefoontjes afhandelen
 - Inkomende telefoontjes afhandelen
 - Lunch
- - Lunch
 - Terugbelverzoeken oppakken
 - Inkomende telefoontjes afhandelen
 - E-mails afhandelen

Voorbeeld uit de praktijk

Je hebt een klant aan de lijn. Hij heeft lange tijd een storing gehad en wil daar graag een vergoeding voor. Wat doe je?

Groeipad

Iedere Eteck-medewerker stelt een jaarplan op waarbij je jouw ambities voor dat jaar formuleert. Mogelijk hoort daar ook een opleiding of training bij om jouw doel te halen; dan kan dit geregeld worden. Daarnaast kun je verschillende trainingen volgen. We zorgen ervoor dat je goed ingewerkt komt door de eerste maand alle afdelingen te ontmoeten en meer informatie te krijgen over onze specifieke diensten.

Front Office Medewerker
Backoffice Medewerker
Teammanager Customer Care



Werken bij Eteck

Nederland heeft een duidelijke doelstelling: in 2050 moeten 6,5 miljoen woningen en een half miljoen bedrijfsgebouwen CO₂-neutraal zijn. Eteck zorgt ervoor dat woningen en bedrijfspanden op een duurzame manier verwarmd, verkoeld én voorzien worden van warm tapwater.

Door gebruik te maken van duurzame, collectieve, lokale bronnen dragen we maximaal bij aan de energietransitie. Als warmteleverancier gaan wij voor o. Nul CO₂-uitstoot, nul gebruik van fossiele brandstoffen en 100% wooncomfort. Daar werken we dagelijks aan.

Bekijk bedrijfsprofiel van Eteck

- Hoofdkantoor in Voorburg
- Actief in Nederland
- 90 werknemers
- 76% / 24%
- Gem. leeftijd 40 jaar
- Werken vanuit huis en op kantoor





















Verdrana (24) - Customer Care Medewerker

Waarom ben je bij dit bedrijf gaan werken?

Ik ben bij Eteck gaan werken omdat het een leuke down-to-earth organisatie is. Daarnaast vind ik het een superleuk en gemotiveerd team. Daardoor ga ik altijd met plezier naar mijn werk toe!

Wat was je vorige baan?

Commercieel medewerkster binnendienst bij RCCS.

Wat doe je in je vrije tijd?

Boksen, mijn paarden en hond verzorgen, en uitgaan.

Guus Simmerman (31) - Customer Care Medewerker

Waarom ben je bij dit bedrijf gaan werken?

Voor dat ik bij Eteck ging werken, heb ik veel gewerkt als medewerker binnendienst. Dit was een mix van verkopen en klanten te woord staan. Ik merkte dat met name het

problemen oplossen voor klanten en hen tevreden maken mij plezier gaf. Daarom ben ik bij Eteck gaan werken, omdat hier een mooie uitdaging was om de klanttevredenheid naar een hoger niveau te tillen.

Wat was je vorige baan?

Customer Service bij Anticimex.

Wat doe je in je vrije tijd?

Tijd doorbrengen met mijn dochter.

Esther Buitelaar (35) - HR Manager

Waarom ben je bij dit bedrijf gaan werken?

Eteck is een bedrijf waar je echt impact kunt maken. Het is een groeiende organisatie die je elke dag een stapje beter kunt maken. En je werkt in een mooi team dat er ook voor wil gaan, dat maakt het werken echt leuk!

Wat was je vorige baan?

HR Business Partner bij Priva.

Wat doe je in je vrije tijd?

Reizen, escape rooms oplossen, sporten met vriendinnen en daarna bijkletsen.

Jack (33) - Customer Care Medewerker

Waarom ben je bij dit bedrijf gaan werken?

Hiervoor was ik werkzaam in de visumbranche. Door de coronacrisis ben ik op zoek gegaan naar een nieuwe uitdaging in een voor mij nieuwe branche. Deze uitdaging heb dan ook compleet gevonden bij Eteck.

Wat was je vorige baan?

Executive Service Agent.

Wat doe je in je vrije tijd?

Reizen, borrelen met vrienden en familie.

Eerste gesprek met Customer Care medewerker en Teammanager

Tweede gesprek met andere Customer Care medewerker en HR Adviseur

Voorstel + contract tekenen

Interessante baan?

Solliciteer nu

Nieuw



 Quatronic

Senior Business Technology Consultant



Nieuw

Magnus

(Jr.) Digital Consultant



Nieuw



Consultant

