

Medewerker Ledenservice

Doel van de functie

De medewerker Ledenservice verstrekt vanuit zijn helpdeskfunctie alle relevante eerstelijns informatie en ondersteuning aan KNLTB-verenigingen, leden en anderen die de organisatie benaderen via telefoon, email, post, etcetera. De medewerker levert hiermee een bijdrage aan een optimale vraagafhandeling, serviceverlening en vertegenwoordiging vanuit de KNLTB. Ook verwerkt hij relevante informatie in databases en programma's.

Rapportagestructuur

De Medewerker Ledenservice rapporteert aan de Manager Ledenservice.

Overzicht resultaatverantwoordelijkheden

De Medewerker Ledenservice heeft de volgende resultaatverantwoordelijkheden:

- a) Vervult de helpdeskfunctie op het gebied van persoonlijke en digitale informatievoorziening en ondersteuning.**
- Ontvangt aanvragen voor informatie betreffende alle aandachtsgebieden binnen de KNLTB.
 - Geeft op basis van gestandaardiseerde informatie advies en informatie aan betrokkenen.
 - Geeft waar nodig vragen door aan betreffende specialisten en communiceert inzake doorlooptijd.
 - Draagt bij aan opstelling en actualisering van FAQ-lijsten en bestanden.
 - Beheert handleidingen en vraag- en antwoordoverzichten.
 - Ontwikkelt en onderhoudt een specialisme op uitvoerend niveau en ondersteunt vanuit dit specialisme.
 - Verzorgt rapportages over incidenten.
- b) Vervult de helpdeskfunctie op het gebied van digitale communicatie portaal (DCP) met verenigingen.**
- Ontvangt aanvragen voor en verstuurt informatiepakketten aan verenigingen.
 - Geeft (aan)vragen vóór de aanschaf of de interesse in DCP door aan de Verenigingsadviseur.
 - Is eerste aanspreekpunt voor beheerders van de verenigingen.
 - Ontvangt en legt incidenten vast (storingsmeldingen en gebruiksvragen).
 - Stelt vraag-en-antwoord lijsten, eenvoudige testen en eerste diagnose op, beantwoordt alle vragen lost zo mogelijk de problemen op.
 - Geeft niet oplosbare en/of niet beantwoordbare problemen door aan tweede lijnsondersteuning (i.c. ahangbord).
 - Signaleert uitblijven van de afhandeling van de tweede lijnproblemen/vragen.
 - Beheert handleidingen en vraag- en antwoordoverzichten.
 - Verzorgt rapportages over incidenten.

c) Onderhoudt gegevensverzamelingen van de KNLTB en ondersteunt de ledenadministrateurs van de verenigingen.

- Verwerkt leden-, functionarissen-, verenigings- en accommodatiegegevens die op verschillende wijze worden aangeleverd.
- Adviseert telefonisch de ledenadministrateurs.
- Print en verstuurt o.a. pasfotoformulieren, verwerkingsverslagen, noodpassen, ledenlijsten.
- Verstreckt telefonische, digitale en schriftelijke informatie en verricht diensten op het gebied van ledenadministratie.
- Draagt mede zorg voor een correcte vastleggen in het systeem.
- Verzorgt de archivering.
- Beheert de handleidingen en vraag- en antwoordoverzichten.
- Maakt eenvoudige query's ten behoeve van de verenigingen.

d) Vervult receptietaken om de (telefonische) communicatie optimaal te laten verlopen.

- Neemt de telefoon aan, verbindt gesprekken door of neemt de vraag in ontvangst.
- Ontvangt de bezoekers op het bondsbureau.
- Verstreckt telefonische informatie aan klanten en medewerkers van de KNLTB.
- Bedient de toegang van het parkeerterrein d.m.v. praatpaal en slagboom.
- Verricht indien gewenst administratieve werkzaamheden.

Functie-eisen

De Medewerker Ledenservice voldoet aan de volgende functie-eisen:

- a) Minimaal mbo werk- en denkniveau.
- b) Servicegerichte, klantgerichte en klantvriendelijke opstelling.
- c) Stressbestendig, ijverig, resultaatgericht en heeft een hands-on mentaliteit.
- d) Dienstverlenende instelling en initiatiefrijk.
- e) Ervaring met software voor administratieve toepassingen.
- f) Affiniteit met tennissport.

Competenties

niveau

	1	2	3	4
Kerncompetenties				
Doelgericht communiceren	X			
Professioneel handelen		X		
Samenwerken		X		
Functiegerichte competenties				
Nauwkeurig werken		X		
Omgevingsgericht opereren		X		
Plannen en organiseren	X			
Sociale vaardigheden		X		