

Medewerker contact- en servicecentrum

[Apply Now](#)

Company: UZ Gent

Location: Belgium

Category: other-general

Functieomschrijving

Je verzorgt, samen met enkele collega's, de permanentie in ons het contact- en servicecenter (24u/24u, 7d/7d). Hier komen vooral telefonische oproepen toe, hoofdzakelijk in het Nederlands, ook in het Frans of het Engels. Ook binnenkomende mails worden verwerkt. Dit volgens de geldende procedures en kwaliteitsnormen van het UZ Gent.

Je behandelt interne en externe oproepen en terugkerende oproepen met de bedoeling onze vele interne en externe klanten correct door te schakelen naar hun bestemming of hen te ondersteunen bij al hun vragen. Vaak ben jij immers hun eerste contact. Je kan ook ingeschakeld worden aan het loket 'infopunt plus' voor een persoonlijk onthaal van patiënten.

Je tracht onze klanten zo goed mogelijk vooruit te helpen door informatie te geven die je opgezocht hebt in databanken (vb. administratief gegevenssysteem) of op het intranet/internet.

Bij noodoproepen en alarmen pas je de afgesproken procedures toe waardoor de juiste bevoegde instanties en (hulp)diensten snel op de hoogte zijn en op het juiste moment ingeschakeld worden. Je maakt hiervan een kort verslag op.

Je zorgt ervoor dat de klant zich steeds gehoord en begrepen voelt. Bij klachten zoek je mee naar een oplossing of schakel je naar de juiste personen door. Knelpunten rapporteer je aan je leidinggevende.

Je zoekt, samen met je team, naar verbeteringen van onze werking en dienstverlening.

Gewenst profiel

Je bent servicegericht en klantvriendelijk. Je bent positief ingesteld en verplaatst je gemakkelijk in de leefwereld en situatie van de patiënt/klant.

Je kan snel en efficiënt informatie verwerken en opzoeken. Je hebt een goede kennis van MS Office en je leert vlot softwaretoepassingen te gebruiken eigen aan de werking van het contactcenter.

Je communiceert helder en gestructureerd (mondeling en schriftelijk), afgestemd op de doelgroep en de situatie. Je neemt informatie op, stelt vragen en gaat in op (non-)verbale reacties.

Naast een uitstekende beheersing van het Nederlands, is een goede (gesproken) basiskennis van Frans en Engels een pluspunt (interne bijscholing mogelijk).

Je handelt volgens de kernwaarden van het UZ Gent: verantwoordelijk, respectvol en integer.

Je werkt nauwkeurig en correct, volgens bestaande procedures en afspraken.

Je blijft kalm in onverwachte en stressvolle situaties. Problemen zie je als uitdagingen die de best mogelijke oplossing verdienen.

Je staat open voor vernieuwing en groeit mee met verandering. Je werkt actief mee aan de verbetering van kwaliteit, omgeving, processen en producten.

Je draagt bij aan een positieve werksfeer waar voortdurend leren, ontwikkelen en samenwerken op de voorgrond staan. Je werkt graag in een multidisciplinaire setting en gaat correct om met verschillende persoonlijkheden en meningen.

Je bent flexibel. Je kan snel overschakelen van de ene taak naar de andere. Je werkt binnen een vast shiftpatroon in vroeg-, laat- en dagdiensten, maar je bent wel bereid tot het presteren van nachtdiensten indien dit nodig zou zijn (vb. bij ziekte van de vaste nachtdienst), en je gaat flexibel om met wissels en wijzigingen. Het uurrooster wordt immers in het team samen gepland zodat er steeds permanentie is én maximaal rekening houdend met werk/privé.

[Apply Now](#)

Cross References and Citations:

1. [Medewerker contact- en servicecentrum Jobs Belgium ↗](#)
 2. [Medewerker contact- en servicecentrum Jobs Belgium ↗](#)
 3. [Medewerker contact- en servicecentrum Jobs Belgium ↗](#)
 4. [Medewerker contact- en servicecentrum Jobs Belgium ↗](#)
 5. [Medewerker contact- en servicecentrum Jobs Belgium ↗](#)
 6. [Medewerker contact- en servicecentrum search Belgium ↗](#)
 7. [Medewerker contact- en servicecentrum job finder Belgium ↗](#)
1. [Medewerker contact- en servicecentrum jobs ↗](#)
 2. [Medewerker contact- en servicecentrum jobs ↗](#)
 3. [Medewerker contact- en servicecentrum jobs ↗](#)

Source: <https://be.expertini.com/jobs/job/medewerker-contact-en-servicecentrum-belgium-uz-gent-810427776/>

Generated on: 2024-05-06 by [Expertini.Com](#)