



Leer-werktraject medewerker Klantenservice – KPN Amersfoort

Organisatie: KPN

Functienaam: Medewerker Klantenservice Glasvezel

Startdatum: januari 2024

Plaats: Amersfoort, op loopafstand van station Amersfoort Centraal

Aantal contracturen per week: minimaal 18 uur / maximaal 24 uur

Salaris: Schaal 4 KPN CAO, € 13,45 per uur

Wil jij in een jaar tijd werkervaring opdoen en opgeleid worden tot medewerker Klantenservice? In een uniek opleidingstraject binnen KPN is het mogelijk eventuele maatwerk aanpassingen te doen, zodat jij met een arbeidsbeperking kan werken en jouw talenten kan laten zien. Indien je dit jaar succesvol doorloopt, heb je een MBO 3 diploma op zak en helpt Randstad Participatie je verder bij het vinden van een passende baan ofwel binnen KPN of buiten KPN.

KPN start begin januari een leer-/werktraject voor een groep van 4 mensen met een arbeidsbeperking op de Klantenservice van KPN in Amersfoort. KPN biedt jou zijn kennis, ervaring, trainingen, vacatures en collegialiteit aan. De opleiding bestaat uit een combinatie van leren en praktijkervaring opdoen.

Wat ga je doen:

Als medewerker Klantenservice Glasvezel ben je verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van de ontvangen klanttevredenheidsonderzoeken. Je voert klantgerichte gesprekken en biedt de juiste oplossing 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 plaats in overleg tussen 8.30 uur en 17.30 uur. Bij voorkeur werk je minimaal 18 uur in de week. De opdracht is voor een jaar, je start met een eventuele proefplaatsing van twee maanden en daarna volgt een detacheringsovereenkomst van 10 maanden. Het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag en screening zijn onderdeel van de selectieprocedure.



Leer-werktraject medewerker Klantenservice – KPN Amersfoort

Functie-eisen:

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

Verder:

- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- Goede communicatieve vaardigheden
- Je kan met een computer werken
- Minimaal 1 jaar beschikbaar
- Minimaal 18 uur per week beschikbaar (opbouw van uren is mogelijk en het werk mag verdeeld worden 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 door een vaste teamleider
- Begeleiding van een jobcoach die elke week een dag aanwezig is
- Ondersteuning in papierwerk/financiële zaken
- Opbouw in werkdagen/tijden
- Eventuele hulpmiddelen

Daarnaast bieden wij:

- Een gezellige en informele werkplek waar ruimte is voor humor
- Een betaalde vakopleiding aan in klantcontact (MBO 3 diploma), de opleidingsuren krijg je doorbetaald
- Mocht het binnen jouw ontwikkeling passen dan is het ook mogelijk om deelcertificaten te behalen op **MBO 4** professional niveau
- Mocht het binnen jouw ontwikkeling passen dan kun je tijdens het leer-werktraject ook vakgerichte trainingen volgen richting de **retail sector**
- Passend salaris
- Doorgroeimogelijkheden binnen of buiten KPN na de opleiding

Ben je geïnteresseerd? Neem dan contact op met Mick de Vries. Mick is jouw contactpersoon binnen Randstad RiseSmart Participatie voor dit unieke leer-werktraject. Zijn gegevens zijn mick.de.vries@randstadrisemart.nl / 0683424341.

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