Functiebeschrijving: operator Gentinfo (m/v/x) – Dienst Publiekszaken

Graad

Consulent

Functie

Operator Gentinfo (consulent - ondersteunend) (m/v/x)

Plaats in het organogram

De Stad Gent werkt met meer dan 4.000 mensen aan een optimale dienstverlening voor een open, solidaire, wijze en kindvriendelijke stad. Heb je zin om je dagelijks in te zetten voor de Gentenaars en je DNA te laten versmelten met dat van de stad? Je komt terecht in een betrokken werkomgeving met aandacht voor je werk-privébalans en een vernieuwende blik op de toekomst.

Functie-inhoud

- Als operator verleen je telefonisch, via chat en per mail informatie aan interne en externe klanten. Je bent gespecialiseerd in het verwerken en beantwoorden van vragen. Indien nodig verwijs je door naar betrokken diensten of medewerkers van de Stad Gent. Je draagt bij tot een kwalitatieve dienstverlening door snel de correcte en volledige informatie te geven.
- Je zorgt voor een klantvriendelijke, resultaatgerichte en efficiënte dienstverlening aan interne en externe klanten die zich tot de dienst richten. Dit gebeurt in het Nederlands. Occasioneel zijn er vragen in het Frans, Duits of Engels.
- Je beheert de database in SAP. Je registreert onder meer vragen, meldingen en suggesties. Je gaat proactief op zoek naar nieuwe informatie omtrent de werking en dienstverlening van de stadsdiensten.
- Je beheert de mailbox van Gentinfo en je beantwoordt mails en brieven op een taalkundig en grammaticaal correcte manier.
- Je staat in voor de correcte registratie van de inschrijvingen van activiteiten.
- Je signaleert behoeften, tekorten en problemen rondom de werking van de dienst en denkt mee na over oplossingen.
- Je verwerkt een aantal dossiers en legt daarbij de nodige contacten om de toegewezen dossiers optimaal op te volgen. Hierbij hou je rekening met de vooropgestelde procedures die van toepassing zijn bij Gentinfo en neem je de nodige discretie in acht.

Specifieke arbeidsomstandigheden

Je werkt met een vaste uurregeling. Je werkt in een roulement (8.00u - 16.30u; 9.00u - 17.30u; 10.30u - 19.00u) en werkt via een beurtrolsysteem op zaterdag. Je wordt in een beurtrolsysteem ingezet in het mobiele dienstencentrum om het mobiele GentinfoPunt te bemannen (maandag-dinsdag 9.00u - 19.00; woensdag-donderdag-vrijdag 9.00u - 18.00u) .

Contactpersoon

Hilde Ballegeer, directeur, Dienst Publiekszaken, 09/266 52 11.