

Wil jij een van onze representatieve en gastvrije bibliotheekmedewerkers zijn? Een toegankelijke persoonlijkheid met communicatieve kwaliteiten die weet hoe te reageren op de uiteenlopende vragen van onze bezoekers? Die het heel belangrijk vindt dat de dienstverlening in al zijn facetten rondom klanten en bezoekers tip top werkt? Dan komen wij graag met jou in gesprek over de functie van

Medewerker Klantenservice (12 uur)

“Je bent de spil in het web binnen de klantenadministratie”

Wat ga je doen?

Geen dag is hetzelfde, want de bibliotheeksector groeit en ontwikkelt zich in een razendsnel tempo. De verandering van klassieke naar maatschappelijke bibliotheek vraagt van jou dat je met diverse doelgroepen in alle leeftijden kan omgaan. Je biedt ondersteuning aan onze klanten, medewerkers en vrijwilligers in onze vestigingen en behandelt op een vriendelijke en professionele wijze de vragen en klachten die per telefoon en per mail bij de klantenservice binnenkomen. Je vervult de (telefonische) receptiefunctie, aansluitend op kantoor- en openingstijden van onze vestigingen. Daarnaast regelt onze klantenservice de vervanging van zieke collega's in de vestigingen als de roosteraar niet aanwezig is. Uiteraard doe je dit niet alleen, je werkt binnen ons klantenserviceteam, dat uit 2 andere collega's bestaat. Door de beperkte teamgrootte is het van belang dat de je flexibel inzetbaar bent, om de roosterbezetting te waarborgen. Dat betekent dat je een vast werkrooster hebt, maar dat bij ziekte en vakantie van collega's je bereid bent om extra te werken.

Wie zijn wij?

Wij zijn een organisatie die bestaat uit ruim 50 medewerkers en bijna 250 vrijwilligers. Met elkaar zorgen we ervoor dat de inwoners van West-Friesland hun plek vinden bij onze bibliotheken. Lokale teams van medewerkers en vrijwilligers vormen het vertrouwde gezicht van de elf vestigingen en gaan doorlopend in gesprek met de inwoners en lokale instanties. In samenwerking met de zes gemeenten in ons werkgebied hebben we een dienstenaanbod samengesteld dat tegemoetkomt aan zowel de regionale vraag als de individuele behoefte per gemeente. Een compleet beeld van onze organisatie vind je op www.westfriesebibliotheken.nl

Wie zoeken wij?

Voor jou is het vanzelfsprekend dat de klant – een lid, een collega en/of een vrijwilliger - centraal staat. Je hebt naast kennis van boeken ook kennis van digitale middelen en hun toepassingen en je weet hoe je informatie zoekt en vindt. Je hebt een gedetailleerde kennis van onze dienstverlening en activiteiten binnen de Westfriese Bibliotheken. Ook is het belangrijk dat je een gedegen kennis van procedures op het terrein van AVG bezit en inzicht in tarieven en kosten van onze producten en diensten.

Wat bieden we jou?

- Een baan waarbij je de ruimte krijgt om je verder te ontwikkelen.
- Een dienstverband van 12 uur per week.
- Een bibliotheekabonnement gedurende je dienstverband.
- Bevlogen en betrokken collega's.
- Aanstelling van een jaar.
- Arbeidsvoorwaarden conform de cao Openbare Bibliotheken.
- Een vaste werkplek op de Bibliotheek in Stede Broec.

Samengevat

Jij:

- Hebt een afgeronde opleiding op MBO-niveau.
- Hebt een klantgerichte, proactieve houding.
- Bent digitaal vaardig en hebt kennis van digitale middelen en systemen.
- Beschikt over goede communicatieve vaardigheden.
- Bent een aanpakker, kan snel handelen, daadkrachtig en betrokken bij onze organisatie.

Wij:

- Maken je wegwijs in de sector van de bibliotheken.
- Belonen je via de cao-bibliotheken. De functie is gewaardeerd in schaal 6 (van € 2.410,- tot € 3.239,- op basis van een fulltime dienstverband, 36 uur) naast onze eigen (secundaire) arbeidsvoorwaarden.
- Organiseren jaarlijks verschillende activiteiten.
- (niet onbelangrijk...) Zijn hele leuke collega's!

Dit is hoe het werkt:

- Je wilt de baan!
- Je voldoet aan het gevraagde...
- Dus je mailt een recent CV/loopbaanoverzicht en je motivatie aan onze P&O-afdeling via personeelszaken@westfriesebibliotheken.nl onder vermelding van "vacature Medewerker Klantenservice".
- Je kunt Marloes Manshanden, onze operationeel manager, vragen stellen via het telefoonnummer 06 38 58 81 15
- Wekt je sollicitatie onze interesse? Dan nodigen we je uit om verder kennis te maken, in één van onze vestigingen om ook daar de sfeer te proeven
- Zijn we op basis van ons gesprek allebei enthousiast? Dan willen we je graag een aanbod doen.
- Hebben we een match? Dan prikken we een datum voor jouw eerste werkdag.

Wij hanteren een voorrangsbeleid voor interne kandidaten (medewerkers en vrijwilligers).

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.