



Gids: De perfecte klantenservice vacature samenstellen? Dat doe je zo

Met deze kant-en-klare vacatureteksten trek je de ideale kandidaat aan, en stel je het beste klantenservice team samen.

[Download gratis](#)

trenGO.com

Jouw gids voor het vinden van de juiste klantenservice medewerker

Een ijzersterk klantenserviceteam samenstellen kan een uitdaging zijn. Vaak zijn maar een paar kandidaten die echte klanten-experts zijn. En je hebt wel echt iemand nodig die klantgericht is en in oplossingen denkt.

De juiste match hiervoor vinden is zo makkelijk nog niet. Tijdens het sollicitatieproces is het belangrijk dat je de kandidaat goed kan doorgronden door de juiste vragen te stellen. Alleen zo ontdek je de vaardigheden en eigenschappen van jouw potentiële werknemer.

En wist je dat customer service een hoger verloop heeft dan andere banen? 30 tot 45% vergeleken met [15%](#)!

Om jouw klantenservice dream team samen te stellen, beginnen we gewoon bij het begin: het sollicitatieproces. In deze guide vind je kant-en-klare vacatureteksten die je makkelijk kan aanpassen voor je eigen organisatie.



Content

1. Een klantenservice groentje aannemen



2. Vind jouw medior klantenservice kandidaat



3. Bereik ervaren klantenservice medewerkers



4. Voorzie je team van kennis



5. Tips voor het sollicitatieproces



6. Stel de juiste vragen



1

Een klantenservice groentje aannemen

Op zoek naar een junior voor je klantenserviceteam? Geen gek idee. Beginners nemen vaak nieuwe en originele ideeën met zich mee, hebben veel groeipotentie en vaardigheden waar je organisatie een voordeel uit kan halen. Ook niet onbelangrijk: de salariseisen zijn lager wat natuurlijk gunstiger voor je budget is.

Als je een starter aanneemt, moet je vooral focussen op het potentieel van deze kandidaat. Is het een probleemoplosser, een goede luisteraar en hoe zit het met de communicatieve vaardigheden?

Kopieer deze beschrijvingen en match ze met jouw bedrijfsprofiel, product, of service. Zo heb je een junior vacature binnen no-time geschreven!

Junior klantenservice medewerker

Werkzaamheden

- ✓ Beantwoorden van klantvragen
- ✓ Interacties van klanten in kaart brengen
- ✓ Klachten afhandelen
- ✓ Oplossen van ad hoc problemen
- ✓ Klanten om feedback vragen

Profiel

- ✓ Communicatief vaardig
- ✓ Goede luisteraar
- ✓ Servicegericht & leergierig
- ✓ Empathisch & positief ingesteld
- ✓ Vindingrijk & probleemoplosser

De gemiddelde werkdag van een klantenservice medewerker

Of je nu vanuit huis of op kantoor werkt, je start je dag met het beantwoorden van klantcontact. Welke klant heeft de hoogste nood? Denk aan mails, telefoontjes en social media berichten. Wat de vragen ook zijn, jij representeert ons merk. Leveringsproblemen, factureringen en productvragen; jij pakt ze vol enthousiasme en empathie op. Zowel klachten als complimenten voorzie jij van klantgerichte antwoorden. En gedurende de dag bespreek je alle belangrijke zaken met je collega's zodat ze snel opgelost worden.

2

Vind jouw medior klantenservice kandidaat

Zoek je een kandidaat met iets meer ervaring in de klantenservicewereld? Een medior medewerker kan over het algemeen sneller klantvragen beantwoorden. Met **twee of drie jaar ervaring** weten deze potentiële werknemers hoe ze moeten communiceren en onderhandelen met klanten. Wanneer een situatie bijvoorbeeld te ingewikkeld wordt voor een junior, kan een medior inspringen en de juiste oplossing bieden. Bovendien kunnen medewerkers met wat ervaring ook beter verkoopkansen spotten tijdens een klantgesprek..

Medior klantenservice medewerker

Werkzaamheden

- ✓ Klantvragen beantwoorden
- ✓ Interacties van klanten in kaart brengen
- ✓ Klachten afhandelen
- ✓ Oplossen van ad hoc problemen
- ✓ Klanten om feedback vragen
- ✓ Klanttevredenheid verbeteren
- ✓ Problemen rapporteren
- ✓ Junior klantenservice medewerkers ondersteunen

Profiel

- ✓ Professionele communicatieskills
- ✓ Goede luisteraar
- ✓ Klantgericht
- ✓ Probleemoplosser
- ✓ Teamspeler
- ✓ Multi-tasker
- ✓ Overtuigend
- ✓ In staat om lastige gesprekken te voeren

De gemiddelde werkdag van een medior klantenservice medewerker

Het is nooit saai bij de klantenservice. Als medior klantenservice medewerker is je eerste taak van de dag het prioriteren van inkomende vragen, mails en telefoontjes. Wat moet er als eerste gebeuren? Het is aan jou om de urgentie te bepalen van verschillende zaken en deze in je team te verdelen. Tegelijkertijd zoek je naar kansen om extra verkoop te realiseren. Je weet direct wanneer een klant meer wil weten over je aanbod en hoe je deze moet overtuigen. Daarnaast verzamel je alle belangrijke feedback van klanten zodat je die met je team en manager kan bespreken.

3

Bereik ervaren klantenservice medewerkers

Heeft je team begeleiding, ervaring en expertise nodig? Met een senior klantenservice medewerker, met **vijf tot tien jaar ervaring**, zit je goed. Ze kennen alle kneepjes van het klantenservicevak en weten als geen ander een team aan te sturen. Innovatieve ideeën en lastige klanten afhandelen, they can do it all! Hier komt natuurlijk ook een hoger prijskaartje bij kijken, aangezien de salariseisen hoger liggen. In ruil daarvoor krijgen je klanten wel de kwalitatieve klantervaring die ze verdienen.

Senior klantenservice medewerker

Werkzaamheden

- ✓ Klanten feedback analyseren
- ✓ Klanttevredenheid verbeteren
- ✓ Problemen rapporteren
- ✓ Klantenservice teams opleiden
- ✓ Analyseren van klantprofielen
- ✓ Tijdmanagementdoelen stellen
- ✓ Samenwerken met het managementteam
- ✓ Klantenbinding verhogen

Profiel

- ✓ Communicatie expert
- ✓ Teamspeler
- ✓ Onderhandelaar
- ✓ In staat onder druk te presteren
- ✓ Overtuigend
- ✓ Leiderschap skills
- ✓ Analytisch

De gemiddelde werkdag van een senior klantenservice medewerker

Als senior klantenservice medewerker ben je verantwoordelijk voor jouw teamprestatie. Je weet het beste in jouw teamgenoten naar boven te halen. Dagelijks analyseer jij de customer journey en vind je verbeterpunten. Snelle verbeteringen bespreek je met het management en je team. Wanneer je in de klantprofielen duikt, kom je nooit met lege handen terug. Je ziet welke klanten én collega's groeipotentie hebben.

4 Voorzie je team van kennis

Wil je uitstekende klantenservice leveren, dan heb je meer nodig dan alleen de juiste kandidaten. Medewerkers moeten kennis hebben van de rol, het product en natuurlijk de organisatie. Hoe je dat voor elkaar krijgt? Zorg dat je team een onboarding programma opstelt waarin alle processen aan bod komen en trainingen ingepland staan. En tot slot: laat je teamleden van elkaar leren door informatie uit te wisselen. Zo creëer je de beste basis voor je klantenserviceteam.

Wat kan je verwachten?

Ons onboardingproces



Leer

We bekijken sollicitaties en gaan op zoek naar iemand die goed aansluit bij het profiel.



Leg contact

Onze recruiter neemt snel contact met je op voor een gesprek.



Documenteer

De volgende stap is een online ontmoeting met het team of de wervingsmanager.



Introduceer

Dan komen de koffietjes met het team.



5

Tips voor het sollicitatieproces

Zodra je team stress ervaart, verkopen snel toenemen of je klanttevredenheid daalt, weet je dat het tijd is om nieuwe medewerkers aan te nemen. Volg deze vijf stappen voor een soepel sollicitatieproces.

1

Stel vast op welk niveau je droomkandidaat moet zitten

- Junior, medior of senior?

2

Schrijf een eerlijke vacature

- Gebruik de eerder beschreven outline

- Beschrijf je organisatie

- Benoem je arbeidsvoorwaarden. Het is tenslotte een win-win

3

Verspreid je vacatures, deel zoveel mogelijk

- Gebruik online platforms zoals websites en social media

4

Maak een shortlist van kandidaten

- Bepaal wat je must-haves en nice-to-haves zijn

5

Voer sollicitatiegesprekken

- Stel specifieke vragen om erachter te komen of het een match is

6

Stel een case samen voor je kandidaten

- Vraag je beste kandidaten een opdracht te maken om de skills in het echt te zien

7

Betrek je team in het besluit

- Vraag je team om input over de kandidaten

6 Stel de juiste vragen

Wanneer je met een sollicitant in gesprek bent, is het belangrijk om de juiste vragen te stellen. Achterhaal de intrinsieke motivatie van de kandidaat, zoek naar voorbeelden van de besproken ervaring of bespreek hoe ze in een team functioneren.

Hulp nodig? Houd dit lijstje bij de hand voor verschillende soorten vragen.

Light

- Waarom wil je bij de klantenservice werken?
- Wat is je ervaring in klantenservice?
- Wat is voor jou een onvergetelijke klantenservice ervaring?
- Heb je ook minder leuke klantenservice ervaringen?
- Wat weet je van ons product of dienst?
- Waarom wil je hier werken?

Medium

- Hoe zou je een onredelijke klant te woord staan?
- Wat maakt je een goede collega?
- Waar ben je écht goed in?
- Hoe presteer je onder druk?
- Hoe zou je klantvragen prioriteren?

Hard

- Welke skills zullen jou helpen in deze rol?
- Hoe ga je met negatieve feedback van collega's om?
- Hoe ga je met negatieve feedback van een klant om?
- Heb je een voorbeeld van een situatie waar je niet alle context had, maar de klant direct een oplossing eiste?
- Kun je een voorbeeld geven van een moment dat je een slecht functionerende collega coachte?



Creëer onvergetelijke service

Nu je alle nodige informatie hebt om je dream team samen te stellen, is het de hoogste tijd om je team de tools te geven die ze nodig hebben willen ze goede service leveren. Zoals: Trengo, het platform voor al je klantcontact. Met al je klantcontact in één overzicht stroomlijn je het hele klantenserviceproces. Te mooi om waar te zijn? Vraag een van de 3k klanten die we de afgelopen jaren hebben geholpen onvergetelijke klantenservice te leveren.

Klinkt dit interessant?
[Ons team helpt je maar al te graag op weg!](#)





Stadsplateau 30, 3521 AZ
Utrecht, Netherlands

