

Funcieboek

Positie in de organisatie

Rapporteert aan
Hoofd Handelsregister
Geeft leiding aan
Niet van toepassing

Funciedoel

Het zorgdragen voor een accurate, doelmatige en klantgerichte serviceverlening. De Frontoffice-medewerker fungeert als een behulpzaam (eerste) aanspreekpunt voor bezoekers en klanten van de KvK.

Resultaatgebieden

- Verantwoordelijk voor de baliewerkzaamheden, waaronder het ontvangen en te woord staan van bezoekers, alsmede het ontvangen en afgeven van poststukken en overige documenten;
- Verstrekt basisinformatie over inschrijvingsprocedures en mutatieprocedures;
- Verantwoordelijk voor de openbare ruimte van de voorkant van de organisatie;
- Registreert en realiseert de verkoop van producten voor de afdeling Handelsregister en de afdeling Business Information & Support (BIS);
- Ontvangt mutaties voor handelsregister en financiële administratie
- Controleert in geval van inschrijvingen of mutaties alle vereiste documenten op juistheid en volledigheid voor het handelsregister en controleert de identiteit en de gegevens van de klanten;
- Maakt handelsregisterproducten (waaronder uittreksels, certificaten en verklaringen) aan en print deze na betaling uit voor klanten;
- Verricht administratieve handelingen voor de voornoemde afdelingen;
- Ontvangt betalingen, is belast met de kasopmaak en zorgt samen met de medewerker financiële administratie voor een sluitend systeem;
- Is eerste aanspreekpunt voor inkomende telefoongesprekken en probeert de klantvraag zo snel mogelijk duidelijk te krijgen; verbind klanten direct door naar de afdeling waar zij verder geholpen kunnen worden.

Competenties

Kerncompetentie:

Accuratesse: Nauwkeurig en zorgvuldig werken, met het oog voor details, gericht op het voorkomen van (slordige) fouten en concentratie.

Klantgerichtheid: Het vermogen om eigen inspanningen op de behoeften en wensen van zowel interne als externe klanten af te stemmen.

Specifieke competenties:

Integriteit: Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten

die met het werk te maken hebben.

Expertise / Vakkennis: Het vermogen om betekenis toe te voegen aan informatie, in een bepaalde werksituatie; ontwikkelen en verdiepen van kennis op bepaald aandachtsgebied en vertalen van de consequenties voor de eigen organisatie.

Stressbestendigheid: effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Functie eisen

- Minimaal MBO, niveau 4 werk- en denkniveau (voorkeur voor administratieve en/of juridische richting);
- Goede communicatieve vaardigheden;
- Representatief;
- Goede beheersing van het Nederlands, Papiaments en het Engels in woord en geschrift. Beheersing van het Spaans is een pré;