

Medewerker Back-Office Funderingsherstel m/v (32 uur)

Functieomschrijving

Het betreft een functie met een breed en afwisselend takenpakket waarin je het eerste aanspreekpunt bent van de klant die interesse toont in de diensten van Duurzaam Funderings Herstel.

Je bent daarbij niet alleen het eerste "filter" waarin je aan de hand van de gegeven informatie de mogelijkheden en kansen en de vervolgstappen in het traject bepaalt, maar ook ben en blijf je een belangrijke spil in de organisatie bij lopende trajecten.

Indien je relevante gegevens mist om een juiste afweging te kunnen maken, dan zorg je ervoor dat deze gegevens alsnog "boven tafel" komen.

Aan de hand van de verkregen informatie ben je in staat om de kansen op een mogelijke inspectie op de juiste waarde in te schatten. Aan de telefoon voel je je als een vis in het water en weet je op een prettige en duidelijke wijze de klant op zijn/haar gemak te stellen en kunt de klant goed aangeven wat DFH voor de klant kan betekenen.

Je hebt voortdurend het overzicht in welke fase een project zich bevindt. Indien je signaleert dat er vervolgstappen nodig zijn schakel je tijdig met externe partijen en/of collega's in op de momenten wanneer dit nodig is.

De aanvragen voor een inspectie komen o.a. van particulieren, gevelrenovatiebedrijven en het dealernetwerk van Total Wall, een VVE of een woningcorporatie. Deze komen of telefonisch of via de website van DFH binnen.

Je kunt snel en makkelijk schakelen, spreekt de taal van je klant en je weet wat zich in deze markt afspeelt.

Stapsgewijs horen de volgende werkzaamheden bij je functie:

- N.a.v. het eerste klantcontact maak je een inschatting van de kansen voor een inspectie
- Bij voldoen aan gestelde criteria verzorg je de eerste communicatie met de klant in de vorm van een informatiebrief
- Je zorgt voor een tijdige opvolging van de eerder gestuurde informatie en beantwoordt alle hieruit voortkomende vragen
- Indien de klant gebruik wenst te maken van de aangeboden inspectie dan plan je deze in de agenda van één van de inspecteurs en zorg je ervoor dat er een factuur voor het verschuldigde bedrag wordt opgesteld en zie je erop toe dat deze vooraf is betaald
- Na de eerste inspectie kijk je het door de inspecteur opgestelde rapport na en zorg je ervoor dat dit tijdig naar de klant gestuurd wordt
- Vragen van klanten beantwoord je zelf of speel je door naar de verantwoordelijk inspecteur
- Indien de klant n.a.v. de verstrekte rapportage een definitieve offerte wil, dan zorg je ervoor dat de hiervoor benodigde sondering wordt aangevraagd



- Na ontvangst van de sondeergegevens zorg je ervoor dat een van de inspecteurs de offerte opstelt
- Voordat de offerte de deur uit gaat heb je deze nog een keer goed doorgelezen en daar waar nodig eventueel gecorrigeerd
- Hierna bewaak je de voortgang en spreek je met de inspecteur/projectleider af wie de opvolging verder doet
- Bij opdracht plan je de werkzaamheden in overleg met de werkvoorbereiding in en regel je de randzaken zoals bijvoorbeeld eventuele hotelovernachtingen voor de uitvoerende collega's. Je zorgt er ook voor dat de eerste deelfactuur kan worden verstuurd
- Vergunning aanvragen bij gemeente indien nodig
- Subsidie aanvragen, indien van toepassing
- Klim melding doen voor aanvang van de werkzaamheden
- Sociale media bijhouden: Website, Facebook en LinkedIn

Het is van belang om overzicht en structuur te houden over alle werkzaamheden. Dit doe je door het op de juiste wijze "voeden" van het AFAS systeem waarin vele zaken worden geborgd.

Je bent op de hoogte met de ontwikkelingen en geldende regelgeving in je vakgebied en weet goed de weg te vinden naar de voor je werk relevante partijen zoals het KCAF, lokale overheden w.o. de lokale funderingsloketten en gemeentes.

Daarnaast ben je technisch voldoende onderlegd zodat je potentiële klanten antwoord kunt geven op de meest uiteenlopende vragen. Daar waar je zelf het antwoord niet kunt geven, zorg je ervoor dat je dit bijvoorbeeld doorzet naar een collega.

Je hebt voor je werk contact met je collega's, een vaste constructeur, en de opdrachtgever.

Je snapt "het commerciële spel" maar weet tevens je klant het gevoel te geven dat hij bij DFH in goede handen is.

Je hebt een sterk empathisch vermogen en de sensitiviteit om je, indien nodig, aan te kunnen passen aan wisselende situaties waarin emoties in meer of mindere mate een rol spelen.

Jouw aanwezige basiskennis van verzakkingen en funderingen blijf je ontwikkelen en houd je up to date door het volgen van vakinhoudelijke cursussen. Je vindt het prettig om deel uit te maken van een klein en hecht team.

Met jouw hands-on mentaliteit draag je er aan bij dat alle bedrijfsprocessen goed verlopen. Je signaleert kansen in de markt en bent alert op interessante ontwikkelingen in de markt en zet deze om in adviezen om de dienstverlening van Total Wall en Duurzaam Funderings Herstel verder te verbeteren en op de kaart te zetten.



Functie-eisen

Je hebt MBO werk- en denkniveau met een afgeronde opleiding bouwkunde of vergelijkbaar of voldoende aantoonbare ervaring. Je hebt ook aantoonbare affiniteit met de bouwsector.

Verantwoording

Op wekelijkse basis wordt met je leidinggevende besproken waar je mee bezig bent zodat het inzichtelijk is/blijft wat de status van de lopende projecten is. Maandelijks wordt een centraal overleg gehouden waarin een "totaalplaatje" wordt geschetst.

Persoonskenmerken

Je voelt je op je plek in een dynamische en groeiende, technische organisatie en bent een echte aanpakker. Vanzelfsprekend heb je genoeg technische kennis in huis om klanten van kwalitatief advies te voorzien.

Je hebt een dienstverlenende instelling en een goed gevoel voor prioriteiten. Transparant, eerlijk, integer en praktisch zijn termen die op jou van toepassing zijn. Je bent in staat om werkprocessen goed te kunnen doorgronden. Je bewaakt hoofdlijnen zonder belangrijke details over het hoofd te zien. Je werkt nauwkeurig en gestructureerd en bent flexibel ingesteld. Je gaat uitdagingen niet uit de weg en weet de verwachtingen van de (interne) klant te overtreffen en jezelf steeds weer te verbeteren. Je hebt een op samenwerking gerichte en dienstverlenende wijze van werken. Je bent communicatief sterk, zowel mondeling als schriftelijk en kunt technische bevindingen op een heldere manier verwoorden.

Om in het "kleine" team van Total Wall/ Duurzaam Funderings Herstel succes vol te kunnen zijn en met jouw inbreng een positieve bijdrage aan het resultaat toe te kunnen voegen ben je een echte teamplayer.

Interesse

Ben je geïnteresseerd in deze leuke vacature, of heb je hier vragen over? Neem dan contact op met Jacob Mink: 06-19999009 of jacob@totalwall.nl

