

Functie Medewerker nazorg

01.02.08

Functiefamilie Verkoop
 Hoofdgroep Commercie
 Functiegroep VIII

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een onderneming die actief is in de bouw.

De referentiefunctie bevindt zich in een (middel)grote onderneming die actief is in de woningbouw, beheer en onderhoud.

De medewerker nazorg houdt zich bezig met service & garantie zaken. Deze fase start na afronding en oplevering van een project.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan hoofd
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Behandelen van service en garantie-aanvragen.

Resultaatverwachting

| Resultaatgebieden | Kernactiviteiten |
|---------------------|--|
| Aangenomen aanvraag | <ul style="list-style-type: none"> - aannemen van meldingen in het kader van service en garantie - opnemen en beoordelen van de juistheid en compleetheid van service en garantievraag - afstemmen met interne functionarissen en evt. terugverwijzen naar uitvoering - bespreken van klachten/verzoeken met klanten |
| Behandelde aanvraag | <ul style="list-style-type: none"> - (laten) uitvoeren van onderzoek/inspectie op locatie en doornemen van contractvoorwaarden en regelingen, beoordelen validiteit conform procedures - afwijzen en/of toekennen van aanvragen binnen kaders, maken van offertes - doorverwijzen van aanvragen naar verzekeringsmaatschappij en/of advocaten - doen van voorstel voor afhandeling aan leidinggevende en na akkoord afhandelen - inschakelen van (onder)aannemers t.b.v. afhandeling van garantiezaken - monitoren van de afhandeling van garantie aangelegenheden - onderhouden van contacten met klanten over status en voortgang - opmaken van (eind)beoordeling en communiceren naar in- en externe partijen |
| Administratie | <ul style="list-style-type: none"> - opzetten en afsluiten van dossiers - verzorgen relevante registratie, documentatie en correspondentie - verzorgen van klachtenanalyses en aangeven van knelpunten - controleren facturen, melding maken en doorzetten naar financiële administratie |

Werkgerelateerde bezwaren

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Werk- en denkniveau

- Mbo-4