

VITALAIRE NEDERLAND BV, EINDHOVEN

Medewerker Customer Service

VitalAire is een vooraanstaande leverancier van medische hulpmiddelen en verpleegkundige diensten en begeleidt wereldwijd meer dan één miljoen patiënten bij de thuisbehandeling van hun chronische therapie. VitalAire streeft daarbij naar een goede therapietrouw voor een optimaal behandelresultaat en een verbeterde kwaliteit van leven.

VitalAire Nederland is actief op het gebied van zuurstoftherapie en CPAP-therapie (slaapapneu). De gekwalificeerde verpleegkundigen zijn betrokken en leveren zorg op maat aan onder ander patiënten met ernstige luchtwegaandoeningen, astma, COPD, slaapstoornissen en slaapapneu.

De medewerkers Customer Service hebben vooral contact met patiënten en collega's van de buitendienst.

Verantwoordelijkheidsgebied	Resultaatindicatoren
A. Orderontvangst/-verwerking.	<ul style="list-style-type: none">• juistheid en volledigheid• doorlooptijd• tijdigheid
B. Operationeel klantencontact en afhandeling klachten/verzoeken.	<ul style="list-style-type: none">• klanttevredenheid• doorlooptijd• (on) duidelijkheden bij klant
C. Administratieve vastlegging	<ul style="list-style-type: none">• juistheid en volledigheid• doorlooptijd verwerking• tijdigheid

KERNTAKEN

A. Orderontvangst/-verwerking

- verwerken van (installatie-)aanvragen, na afstemming met de patiënt en behandelaar en het registreren van de patiënt- en leveringsspecificaties in geautomatiseerd systeem;
- controleren en verwerken van door patiënten telefonisch, schriftelijk of per e-mail geplaatste orders in geautomatiseerd systeem;

B. Operationeel klantencontact en afhandeling klachten/verzoeken

- verstrekken van algemene informatie aan en het beantwoorden van operationele vragen van klanten/ patiënten (telefonisch, schriftelijk of per e-mail);
- aannemen, inventariseren van klachten en/of zorgdragen voor uitvoering van een correcte afwikkeling
- het onderhouden van contacten en voeren van correspondentie met zorgverzekeraars, medisch personeel en patiënten

C. Administratieve vastlegging

- vastleggen, controleren op volledigheid en juistheid en van patiëntgegevens;
- verwerken mutaties in het patiëntendossier, plaatsingsformulieren en onderhoudsgegevens
- verwerken bestellingen
- facturatie
- versturen van opdrachten naar de buitendienst
- verwerken van de machtigingen

Overige taken

- archiveren en onderhouden patiënten file;
- bijwonen werkoverleg

Functie eisen

- Minimaal MBO + werk en denkniveau, bij voorkeur een HBO'er
- Minstens een jaar ervaring in een administratieve functie met klantcontact
- Kennis van Navision is een pre
- Kennis van Microsoft en Google applicaties

Profiel

We zijn op zoek naar een kandidaat die een sterke rol in het huidige team in kan nemen. Onze ideale kandidaat is pro-actief, kritisch en ziet werk liggen. Je kunt feedback incasseren maar bent ook in staat feedback op een gepaste wijze te geven. Je hebt geen problemen met het werken in een open cultuur en bent een echte teamplayer.

Je hebt empathisch vermogen maar bent voldoende commercieel onderlegd om het bedrijfsbelang in acht te nemen.

Je voelt je comfortabel om te werken in een grote open ruimte en kunt je makkelijk afsluiten voor lawaai en geluid van collega's.

De nadruk in deze functie ligt op het telefonisch beantwoorden van vragen van patiënten. Je vindt het dan ook niet erg het grootste gedeelte van de dag de telefoon te beantwoorden terwijl je tegelijkertijd de orders en vragen verwerkt in het geautomatiseerde systeem. Je bent secuur, weet prioriteiten te stellen en werkt zelfstandig.