

Teammanager Klantenservice

Je komt op maandagochtend op de afdeling en je ontmoet daar je collega's. Je vraagt hoe het weekend is verlopen en of er nog bijzonderheden zijn geweest. Je haalt een kop koffie en gaat tussen de collega's zitten. Je opent je mailbox waarin veel nieuwe mails te vinden zijn van afgelopen weekend en er staat nog een paar mails van de dagen ervoor waar je mee aan de slag gaat. Je bekijkt je agenda en ziet dat er voor de deze week veel afspraken staan. Gedurende de dag loop je van de ene afspraak naar de andere en tussendoor wordt er op de afdeling van alles van je gevraagd. Naast alle administratieve werkzaamheden heb je ook een operationele verantwoordelijkheid, je bekijkt de teamprestaties zoals de afgehandelde oproepen, gemiddelde wachttijd en de aantal telefoontjes en mailtjes die binnen zijn gekomen. Continu verbeteren zie je als een kans. Je werkt samen met andere afdelingen binnen de organisatie en het managementteam om de klantenservice te verbeteren. Je neemt deel aan vergaderingen, je maakt verbetervoorstellen en implementeert nieuwe initiatieven om de Klanttevredenheid te verhogen en om efficiënter te werken. Aan het einde van je werkdag staat er nog een voortgangsgesprek gepland met een medewerker, daarna sluit je je computer af maar houdt je telefoon stand-by zodat de afdeling je kan bereiken als dat nodig is. Dat is precies de reden dat je Teammanager bij Monuta bent geworden. Vanuit jouw functie draag je bij aan onze missie: voor iedereen een afscheid met een goed gevoel.

De baan

Als Teammanager heb je de leiding over één van de klantenservice teams. De klantenservice van de uitvaartlijn is 24/7 open. De klantenservice van de verzekeringenlijn is open van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 20.00 uur en gespecialiseerd in het afhandelen van vragen met betrekking tot Uitvaartverzekeringen en het vastleggen van uitvaartwensen. Je weet als leidinggevende dat het team een zeer belangrijke rol speelt in het ondersteunen van mensen tijdens een moeilijke periode in hun leven.

Om het team te motiveren en hen te helpen omgaan met de uitdagingen van hun werk, besluit je om coaching en trainingen in te zetten als een krachtig hulpmiddel. In een bilateraal gesprek sta je stil bij hun persoonlijke ontwikkeling en deel je casussen die hen inspireren en herinneren aan de waarde van hun werk.

Door het team te motiveren en hen te laten zien dat hun werk van onschatbare waarde is, creëer je een omgeving waarin empathie en zorg centraal staan, waardoor de teamleden zich gewaardeerd voelen en gemotiveerd zijn om hun werk op een hoog niveau uit te voeren.

De kandidaat

De ideale Teammanager Klantenservice voor deze vacature bij Monuta brengt sowieso mee:

- HBO werk- en denkniveau;
- minimaal 5 jaar werkervaring als leidinggevende binnen een commerciële klantcontact omgeving en je bent toe aan de next step;
- affiniteit met de uitvaartbranche en begrip voor de gevoeligheid van de dienstverlening;
- flexibiliteit om eventueel te werken in een 24/7 rooster, inclusief avonden, nachten en weekenden. Beschikbaarheid wordt verdeeld onder de teammanagers;
- uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk;
- een projectmatige, gestructureerde aanpak met oog voor cijfers, aantoonbare ervaring hierin;
- kennis en ervaring met projectmanagement en/of programma management is een pré;
- ervaring met changemanagement is noodzakelijk;
- ervaring met kwaliteitsmonitoring en coaching is belangrijk;
- ervaring met OpEx, Lean, Continu Verbeteren is belangrijk;
- ervaring met digitalisering belangrijk.

Als je onze Klantenservice komt versterken, vinden wij het ook belangrijk dat je:

- uitstekende communicatieve vaardigheden hebt en het vermogen om een team te motiveren en te inspireren. Jij weet enthousiast jouw werkwijze over te brengen en medewerkers meekrijgen is voor jou geen enkel probleem;
- sterke probleemoplossende vaardigheden en het vermogen om ook onder tijdsdruk weloverwogen prioriteiten te bepalen en beslissingen te nemen;
- de ambitie hebt om te groeien en positief kunt omgaan met een werkomgeving die in beweging is. Je doet niet alleen dat extra stapje om jezelf continu te verbeteren, maar spreekt ook collega's aan om samen tot uitstekende resultaten te komen;
- zelfreflectie hebt, goed feedback kunt geven maar ook ontvangen, en ook kan leren aan de

hand van feedback;

- resultaatgericht bent en je medeverantwoordelijk voelt voor het eindresultaat van Monuta;
- stevig in je schoenen staat;
- een professionele werkhouding hebt en een voorbeeldrol vervult voor de rest van de collega's.

Jouw standplaats is het hoofdkantoor van Monuta. Ons hoofdkantoor vind je op dit moment in Apeldoorn, waar alle stafafdelingen vertegenwoordigd zijn. In september 2025 zal het hoofdkantoor naar Amersfoort verhuizen. We gaan dan naar een prachtige en moderne werkplek, dicht bij het station.

Monuta wil een afspiegeling zijn van de samenleving, binnen alle lagen van onze organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt zich thuis voelt, herkent en gerespecteerd voelt. In onze werving en selectie kijken we of iemands persoonlijkheid en kwaliteiten matcht met de vereisten voor de functie. Het maakt niet uit wat je gender, seksuele geaardheid, religie, arbeidsvermogen of culturele achtergrond is.

Ons aanbod

Kom jij jouw kennis en ervaring delen met Monuta? Dan stellen wij daar natuurlijk goede arbeidsvoorwaarden tegenover:

- een uitdagende en verantwoordelijke functie binnen een groeiende organisatie;
- een salaris tussen €4.178,- en €6.029,- bruto per maand op basis van een 40-urige werkweek;
- een tijdelijk contract van 12 maanden met de intentie tot verlenging bij een goede evaluatie na 1 jaar;
- het Individueel Keuzebudget (IKB) ter hoogte van 16,33% van je brutosalaris bestaande uit een eindejaarsuitkering ter hoogte van een dertiende maand en vakantiegeld. Je kunt ervoor kiezen om (een deel) te laten uitbetalen op het moment dat jij dit wilt, extra vakantiedagen te kopen, of te gebruiken voor bijvoorbeeld het volgen van een studie voor je persoonlijke ontwikkeling;
- 27,5 vakantiedagen bij een fulltime dienstverband;
- een moderne pensioenregeling; dit is ondergebracht bij Be Frank en is een beschikbare premieregeling (PPI) met een vlakke premie van 18,85% waarvan je zelf 1/3e aan bijdraagt;
- goede scholings- en ontwikkelingsmogelijkheden om verder te groeien in jouw vakgebied;
- een warm welkom binnen een team ervaren collega's.

Vragen? Sahar Salimian, Klantmanager Klantenservice, beantwoordt deze graag. Ze is bereikbaar op 06-40004571.

Interesse?

Solliciteer dan online met je CV en motivatie. Wij hanteren voor deze vacature geen einddatum.

Wanneer wij de geschikte collega hebben gevonden, zullen wij de vacature sluiten.

Na een eerste kennismakingsgesprek volgt de tweede gespreksronde inclusief het invullen van een online talentenanalyse. Nadat we je een aanbod hebben gedaan, vragen we een Verklaring Omtrent Gedrag voor je aan (die bij indiensttreding in ons bezit moet zijn). We screenen je op jouw (social media) profiel(en) en heten je zo snel mogelijk welkom in ons team.

Sahar kijkt uit naar jouw reactie!

Monuta – Open over afscheid

Een afscheid met een goed gevoel. Voor iedereen. Dat is waar Monuta al meer dan 100 jaar voor staat. We geloven dat openheid en eerlijkheid over afscheid daarvoor belangrijk is. Wij zijn aan onze kant open over wat er allemaal kan, wat dat kost en wat ervoor nodig is. En we nodigen jou aan de andere kant uit om na te denken over jouw wensen en ze te bespreken met de mensen om wie jij geeft.

Monuta. Open over afscheid.

Over Monuta

Bij het lezen van de naam Monuta, denk je waarschijnlijk aan uitvaartzorg en uitvaartverzekeringen. En dat klopt, dat is wat we doen: samen met de nabestaanden geven wij vorm aan een bijzonder afscheid dat past bij de overledene. Wij kunnen daarbij rekenen op onze 800 medewerkers, franchisenemers en samenwerkingspartners. Zij zijn onze steun, vanuit de meer dan 80 vestigingen verspreid over het land (uitvaartcentra, crematoria, begraafplaatsen en kantoren).

Ons hoofdkantoor vind je op dit moment in Apeldoorn, waar alle stafafdelingen vertegenwoordigd zijn. In september 2025 zal het hoofdkantoor naar Amersfoort verhuizen. We gaan dan naar een nieuwe plek, dicht bij het station. We zijn ervan overtuigd dat een fijne en goede werkplek belangrijk is voor werkgekluk, zodat wij mensen op de best mogelijke manier kunnen bijstaan rondom het afscheid. Met de verhuizing zorgen we voor een moderne nieuwe werkomgeving met

veel ruimte voor hybride werken én ontmoeting.

Hoewel we vooral bekendstaan als een menselijke uitvaartonderneming en -verzekeraar, zijn we natuurlijk ook werkgever. Als werkgever hebben we onze mensen veel te bieden. Zo zijn er goede en moderne arbeidsvoorwaarden, stimuleren we opleiding en groei en vinden we een goede werksfeer belangrijk. Een goede werksfeer betekent werk in een professionele, dynamische omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gerespecteerd wordt en interesse in elkaar heeft. Een bijzondere werkgever waarbij je ongeacht de functie, op jouw manier bijdraagt aan een afscheid met een goed gevoel.