

Binnendienstmedewerker

Doel van de functie:

Als binnendienstmedewerker ondersteun je verzekeringsadviseurs in de groepen Zakelijk, Particulier of Hypotheken. Je bent het eerste aanspreekpunt voor (potentiële) klanten. Je combineert klantgericht advies over zorgverzekeringen met administratieve en telefonische ondersteuning. Je helpt klanten bij het kiezen van passende verzekeringen, verwerkt wijzigingen en ondersteunt collega-adviseurs in hun werkzaamheden.

Verantwoordelijkheden:

Algemeen

- Beantwoorden van inkomende telefoongesprekken, verstrekken van informatie en doorverbinden naar de juiste collega of afdeling.
- Aanvragen, verwerken en onderhouden van zorgverzekeringopolissen, inclusief wijzigingen en verlengingen. Correct bijhouden van klantgegevens en dossieropbouw.
- Onderhouden van klantcontacten, opvolging van vragen, ondersteuning bij declaraties en claims, en bijdragen aan klanttevredenheid.
- Overnemen van telefonie en balie bij ziekte of verlof van collega's.

Zakelijk

- Ondersteunen van zakelijke adviseurs bij MKB- en grootzakelijke verzekeringsportefeuilles.
- Verwerken van mutaties, polisaanvragen en schadedossiers voor bedrijfsverzekeringen.
- Inplannen en voorbereiden van klantafspraken.
- Adviseren of informeren over aanvullende zakelijke dekkingen zoals AVB, gebouwen- en wagenparkverzekeringen.

Particulier

- Verwerken van aanvragen en wijzigingen voor particuliere schadeverzekeringen zoals auto-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekeringen.
- Voorbereiden van offertes voor particuliere klanten.
- Beantwoorden van klantvragen over lopende polissen en schademeldingen.
- Afhandelen van zorgverzekeringen, inclusief declaraties en polis aanpassingen.

Hypotheek

- Administratieve ondersteuning bij hypotheekaanvragen in samenwerking met hypotheekadviseurs.
- Controleren en verzamelen van benodigde documenten voor hypotheekdossiers.
- Bewaken van termijnen en coördineren van communicatie met geldverstrekkers.
- Klanten op de hoogte houden van de voortgang van hun aanvraag.

Social media

- Beheren en actualiseren van bedrijfsprofielen op LinkedIn, Facebook en Instagram.
- Opstellen, plaatsen en monitoren van berichten en reageren op klantvragen.
- Signaleren van kansen en trends en bijdragen aan een professionele online uitstraling.

Kerntaken:

- Uitvoeren van intakegesprekken en inventarisaties van klantwensen.
- Vergelijken van verzekeringsopties, premies en polisvoorwaarden.
- Opstellen, bespreken en afronden van offertes.
- Administratieve verwerking van aanvragen, wijzigingen en klantverzoeken.
- Ondersteunen bij het indienen van declaraties en het begeleiden van claimtrajecten.
- Beantwoorden van telefoongesprekken en informeren van klanten.
- Inplannen van afspraken voor adviseurs en registreren van inkomende verzoeken.
- Intern overleg voeren en coördineren met collega's en verzekeraars.

Competenties en gedragsvoorbeelden:

- Klantgerichtheid
 - o Luistert naar de wensen van de klant en levert passende oplossingen.
 - o Zorgt voor een optimale klantbeleving tijdens en na het adviesproces.
 - o Reageert professioneel en vriendelijk, ook in complexe situaties.
- Communicatieve vaardigheden
 - o Legt complexe polisvoorwaarden op begrijpelijke wijze uit.
 - o Voert professioneel klantcontact, schriftelijk en telefonisch.
 - o Kan effectief schakelen tussen klant, zorgaanbieder, verzekeraar en andere partijen.
- Analytisch vermogen
 - o Analyseert klantbehoeften en vertaalt deze naar verzekeringsoplossingen.
 - o Signaleert marktontwikkelingen en past deze proactief toe.
 - o Draagt zorg voor een correcte dossiervorming en documentatie.
- Nauwkeurigheid
 - o Verwerkt administratieve gegevens foutloos en zorgvuldig.
 - o Signaleert afwijkingen in klantdossiers en onderneemt passende actie.
 - o Plant afspraken en werkprocessen gestructureerd en efficiënt.