ATKV-betrekkings

ATKV-hoofkantoor

Kliëntediensbestuurder

Die ATKV is ’n dinamiese en snelgroeiende Afrikaanse kultuurorganisasie met ’n vakature vir ’n gekwalifiseerde persoon om as kliëntediensbestuurder diens te verrig.

Die kliëntediensbestuurder is verantwoordelik vir die strategiese en operasionele bestuur van die kliëntediensafdeling. Die suksesvolle kandidaat sal verseker dat uitsonderlike diens aan kliënte gelewer word, diensvlakke gehandhaaf word, personeel ontwikkel word en dat afdelingsteikens ten opsigte van kliëntetevredenheid, retensie en produktiwiteit bereik word.

Die ATKV volg ’n gelyke-indiensnemingsbeleid.

Vereistes

- ’n Toepaslike tersiêre kwalifikasie in besigheid, bemarking, kliëntediens, toerisme of ’n verwante veld sal voordelig wees.
- Bewese ervaring in ’n kliëntediens- of kontaksentrumbestuursrol.
- Ondervinding in mensebestuur, prestasiebestuur en personeelontwikkeling.
- Sterk administratiewe, organisatoriese en probleemoplossingsvaardighede.
- Goeie finansiële insig en ondervinding met begrotingsbestuur.
- Hoë vlak van rekenaargeletterdheid.
- Uitstekende mondelinge en skriftelike kommunikasievaardighede in Afrikaans en Engels.
- Leierskap- en mensebestuursvaardighede.
- Sterk kommunikasie- en interpersoonlike vaardighede.
- Analitiese en kritiese denkvermoë.
- Uitstekende kliëntediensoriëntasie.
- Besluitnemings- en probleemoplossingsvaardighede.
- Beplannings-, organiserings- en tydsbestuursvaardighede.
- Afrigtings- en ontwikkelingsvermoë.
- Vermoë om onder druk te presteer en verskeie prioriteite gelyktydig te bestuur.

Vernaamste verantwoordelikhede

- Bestuur en handhaaf hoë kliëntediensstandaarde en kliëntetevredenheid.
- Verseker dat diensvlakke, oproepbestuur en reaksietye voldoen aan gestelde teikens.
- Bestuur kliëntretensie-inisiatiewe en ondersteun groei in lidmaatskap en ledegeldinvordering.
- Monitor kwaliteitoudits, stelselakkuraatheid en die korrekte toepassing van prosesse en prosedures.
- Ontleed en interpreteer operasionele data en verslae om prestasie te verbeter.
- Verseker tydige en akkurate verslagdoening aan bestuur.
- Lei, ontwikkel, rig af en ondersteun kliëntedienskonsultante.
- Identifiseer opleidingsbehoeftes en implementeer ontwikkelingsinisiatiewe.
- Bevorder ’n positiewe, hoëprestasie spankultuur.
- Bestuur die afdeling se begroting en verseker kostedoeltreffende bedrywighede.
- Handhaaf goeie verhoudings met interne en eksterne belanghebbendes.
- Verseker die nakoming van relevante wetgewing, interne beleide, prosedures en veiligheidsvereistes.
- Dryf voortdurende verbetering van stelsels, prosesse en kliëntediensprаktyke.

As jy graag hierdie pos wil beklee, stuur jou volledige CV aan:
ATKV-betrekkings by betrekkings@atkv.org.za
Sluitingsdatum: **30 Oktober 2026 voor 12:00.**
Gebruik asseblief **HKKLIENT01** as verwysing.

Indien jy vier weke ná die sluitingsdatum nog nie van die ATKV gehoor het nie, was jou aansoek onsuksesvol.