

Eind- en toetstermen voor de praktijktoets van het branchecertificaat voor medewerkers klantcontact

Certificaat	Branchecertificaat	Niveau	Basis
Toetsvorm	Meeluisteren in de praktijk	Toetsduur	Ongeveer 45 minuten (of bijvoorbeeld 3 keer 15)
Cesuur	7 punten	Hulpmiddelen	Checklist

Onderwerp/competentie	nummer	Toetsterm
De kandidaat voert een effectief communicatieproces uit (in gesprek/e-mail/chat).	1.1	De kandidaat past in een gesprek/e-mail/chat eenvoudige gespreks- en luistertechnieken/reacties (zoals LSD – luisteren-samenvatten-doorvragen, actief luisteren, meebewegen, inventariseren, regie voeren, klant niet in herhaling laten vervallen, focus houden op het onderwerp) toe op een juiste manier en op het juiste moment.
	1.2	De kandidaat past op het juiste moment een effectieve vraagtechniek (open vragen, gesloten vragen, controle vragen, suggestieve vragen) toe.
	1.3	De kandidaat geeft in een gesprek waarin sprake is van weerstand een effectieve reactie.
De kandidaat past de uitgangspunten van klantenservice toe.	2.1	De kandidaat doet met zijn reactie op de klant recht aan het doel van customer service.
	2.2	De kandidaat reageert zodanig op de klant dat het imago van het bedrijf positief beïnvloed wordt.
De kandidaat past vigerende wet en regelgeving met betrekking tot klantenservice toe.	3.1	De kandidaat past het protocol in verband met bescherming persoonsgegevens toe op vragen om informatie te verstrekken.
	3.2	De kandidaat reageert adequaat in een situatie die betrekking heeft op het Bel-Me-Niet Register.

Praktische handleiding

Uitvoering

De KSF adviseert periode van maximaal drie maanden tussen de theorie- en de praktijktoets. De kandidaat moet van tevoren op de hoogte zijn van de toetsing. De afname van de praktijktoets mag uitgevoerd worden op de manier die gebruikelijk is in de organisatie. Dat kan meeluisteren zijn door bij de kandidaat te gaan zitten, op afstand of door opgenomen gesprekken te beluisteren. De checklist is te gebruiken naast het eigen meeluisterformulier, ervan uitgaande dat iedere organisatie een meeluisterprotocol heeft.

Er is een minimum van drie gesprekken nodig om de basisvaardigheden voor het branchecertificaat in de praktijk te onderzoeken. De examinator kan zelf bepalen of dat in een of meerdere meeluistersessies wordt gedaan. De checklist hoeft slechts een keer te worden ingevuld om vast te leggen dat de kandidaat aan de gestelde voorwaarden voldoet voor het behalen van de praktijktoets.

Extra vragen

Zaken als weerstand, vragen om informatieverstrekking en situaties die betrekking hebben op het Bel-Me-Niet Register, komen niet in ieder gesprek voor. Om te kunnen toetsen of de kandidaat adequaat reageert op deze zaken, stelt de examinator vragen. De gegeven voorbeelden zijn situatieafhankelijk. Het is aan de examinator om de ze aan te passen aan de eigen praktijk.

Voorbeelden:

- Weerstand: Stel dat deze klant niet blij was geweest met je oplossing. Hoe had je dan gereageerd?
- Informatieverstrekking: Stel dat deze man zich niet kon identificeren, hoe had je dan gereageerd?
- BMNR: Stel dat je deze vrouw zelf had gebeld en ze had aangegeven dat ze het vervelend vindt om gebeld te worden met commerciële aanbiedingen. Hoe had je dan gereageerd?

De theorie- en praktijktoets samen vormen het examen voor het branchecertificaat. Bij een positief resultaat op beide toetsen wordt het branchecertificaat uitgereikt.

Examinatoren worden aangemeld bij de KSF, zodat duidelijk is wie de toetsen afnemen. Zij ontvangen inloggegevens voor de examentool om de kandidaten te registreren en de resultaten in te voeren. De afname van praktijktoetsen wordt op die manier gemeld bij de KSF.

Audit

De Klantenservice Federatie voert ten minste een maal per jaar een audit op locatie uit op de toetsing door de organisatie. Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld die in een bijlage zijn bijgevoegd. Tevens is er een protocol voor de uitvoering en beveiliging van de theorietoets, om te borgen dat de toetsing bij alle organisaties op dezelfde manier verloopt en het branchecertificaat overal dezelfde zwaarte heeft.