

## Eind- en toetstermen voor het branchecertificaat voor ervaren medewerkers klantcontact - Allround

<b>Certificaat</b>	Branchecertificaat, 2 jaar geldig*	<b>Niveau</b>	Gevorderd
<b>Toetsvorm</b>	Audio, simulatie	<b>Toetsduur</b>	1 uur
<b>Cesuur</b>		<b>Hulpmiddelen</b>	Online beoordelingsformulier

Onderwerp/competentie	nummer	Toetsterm
<b>De kandidaat toont eigenaarschap in de betreffende casus.</b>	1.	geeft de klant vertrouwen, biedt (iets concreets dat leidt tot) een oplossing/antwoord**, committeert zich aan de oplossing, spreekt af de klant op de hoogte te houden van de voortgang, met als doel de klantbeleving/-loyaliteit te verhogen
<b>De kandidaat toont kwaliteitsgerichtheid.</b>	2.1.	pikt signalen/klachten op, checkt ze bij de klant, vertaalt – waar mogelijk - de signalen naar een concreet verbetervoorstel voor de interne organisatie, brengt de klant op de hoogte van de feedback (in de mate die relevant is voor de klant)
	2.2.	is zich bewust van zijn handelen, kan dat benoemen, leert van zijn eigen handelen, kan het geleerde benoemen, let op de kwaliteit van de organisatie/keten en draagt op eigen initiatief mee aan de verbetering ervan
<b>De kandidaat toont inlevingsvermogen in klant en organisatie.</b>	3.1.	Is in staat om empathisch te luisteren en samen te vatten, maakt contact, stemt zijn gedrag/reactie op de klant af op diens signalen, zowel op inhoud als op emotie Geeft aan wat hij precies begrijpt. (de klik maken met de klant)
	3.2.	stemt zijn gedrag/reactie af op de belangen van de organisatie (inclusief medewerkers) en weegt die af tegen de wensen/belangen van de klant
<b>De kandidaat toont flexibiliteit en creativiteit in denken en handelen.</b>	4.	zoekt de grenzen op de van de kaders van de organisatie om de klant te helpen, onderzoekt op eigen initiatief wat hij allemaal kan doen om de klant te helpen, biedt positief verrassende oplossingen voor klant en/of organisatie, denkt zelfstandig en maakt gebruik van de mogelijkheden die er zijn in de ruimste zin des woords.

**Kader:** kandidaat doet met zijn reactie op de klant recht aan het doel van customer service en handelt volgens geldende wet- en regelgeving.

### Toelichting

Van een medewerker op niveau A verwachten we dat hij binnen de geboden kaders van de organisatie handelt. Van een medewerker op niveau Allround verwachten we dat hij ook de grenzen opzoekt, creatief is en eigenaarschap toont in klantcontact. Neemt zelf initiatief naar de klant of binnen de organisatie door bijvoorbeeld zaken te signaleren die verbeterd kunnen worden in het proces, wijze van communicatie, buiten de kaders kan denken en passende oplossingen biedt voor klant en organisatie. Daarbij geeft hij de organisatie feedback, van de klant en van zichzelf.

We verwachten van de medewerker Allround meer op de 4 genoemde onderwerpen/competenties dan van de medewerker klantcontact die net start, branchecertificaat A.

\*\*oplossing kan zijn: antwoord, voorstel, oplossing van een probleem, verbeterpunt, nee is ook een antwoord dat een klant kan accepteren

**Uitgangspunt voor deze eind- en toetstermen zijn de competenties:**

- Flexibiliteit en creativiteit
- Eigenaarschap (accent op verantwoordelijkheid nemen en initiatief)
- Kwaliteitsgerichtheid: signaleren en vertalen voor de organisatie
- Inlevingsvermogen in klant en organisatie (inhoud en emotie)

Belangrijk is niet alleen dat de medewerker een passende reactie geeft op de klant, maar ook doorgaat en een passende reactie geeft op de reactie. Inhoud/emotie. (vervelend dat u... , situatie /consequenties of gevoel benoemen en vervolgens ook reageren op de reactie van de klant en niet gewoon doorgaan als de klant het signaal afgeeft daarmee wel/niet tevreden te zijn.)