

EIND- EN TOETSTERMEN VOOR KSF BRANCHECERTIFICAAT B VOOR ERVAREN MEDEWERKER KLANTCONTACT MET EXTRA TAKEN

Certificaat	B	Niveau	ervaren medewerker met extra taken
Toetsvormen	schriftelijk in motivatie, mondeling in online assessment	Toetsduur	assessment 60 minuten
Cesuur	alle onderdelen moeten voldoende zijn	Hulpmiddelen	online beoordelingsformulier competenties

	Beoordeelde competenties in de schriftelijke motivatie		
1.	Analyse en oordeelsvorming	1.1.	ordent en legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
2.	Initiatief	2.1	komt ongevraagd met voorstellen en ideeën die bijdragen aan de kwaliteit van de organisatie
3.	Sensitiviteit en inlevingsvermogen	3.1.	heeft kennis van de eigen emoties en reguleert ze
4.	Taakgericht leiderschap	4.1.	vervult een voorbeeldrol en stimuleert collega's
5.	Schriftelijke taalvaardigheid	5.1.	schrijft zijn motivatie in helder, begrijpelijk en correct Nederlands op ten minste 3F-niveau
		5.2.	schrijft beknopt en to-the-point en houdt een duidelijke structuur aan

	Beoordeelde competenties in het online assessment		
1.	Analyse en oordeelvorming	1.1.	geeft een samenvatting
		1.2.	vraagt door als er meer info nodig is
		1.3.	gebruikt alle informatie
		1.4.	benoemt voordelen
		1.5.	benoemt nadelen
2.	Sensitiviteit en inlevingsvermogen	2.1.	gebruikt de achtergrondinformatie van de casus
2.		2.2.	reageert begripvol

3.	Flexibiliteit	3.1.	neemt verschillende gedragsstijlen aan
4.	Overtuigingskracht	4.1.	draagt een oplossing of alternatief aan
		4.2.	heeft aandacht voor de belangen van verschillende partijen
		4.3.	geeft argumenten voor de oplossing
5.	Taakgericht leiderschap	5.1.	praat op een overtuigende manier (niet twijfelend)
		5.2.	geeft tips/aanwijzingen/kundig advies
6.	Reflectie	6.1.	benoemt het feitelijke gedrag van de ander
		6.2.	geeft het gevolg aan van dit gedrag
		6.3.	toetst de feedback bij de ander
		6.4.	gebruikt een neutrale toon bij het geven van feedback
		6.5.	bedankt voor de feedback
7.	Organisatiesensitiviteit	7.1.	heeft inzicht in de wijze waarop de werkprocessen van verschillende afdelingen op elkaar aansluiten en elkaar beïnvloeden
		7.2.	heeft inzicht in de mogelijke gevolgen van eigen voorstellen en beslissingen op andere organisatieonderdelen of collega's
		7.3.	checkt bij de gesprekspartner of die zich kan vinden in de oplossing/het idee van de deelnemer