

Eind- en toetstermen voor de online toets van het branchecertificaat voor medewerkers klantcontact

Certificaat	Branchecertificaat	Niveau	Basis
Toetsvorm	Online	Toetsduur	Maximaal 45 minuten
Cesuur	23 punten	Hulpmiddelen	Checklist vereisten beschikbaar

Eindterm	code	Toetsterm
De kandidaat heeft kennis van het communicatieproces.	1.1	De kandidaat kan bij een gesprek voorbeelden van eenvoudige gespreks- en luistertechnieken (zoals LSD – luisteren-samenvatten-doorvragen, actief luisteren, meebewegen, inventariseren, regie voeren, klant niet in herhaling laten vervallen, focus houden op het onderwerp) benoemen.
	1.2	De kandidaat kan gegeven voorbeelden van schrijfstijl van de klant categoriseren naar informeel en formeel.
	1.3	De kandidaat kan voor een gegeven situatie (klacht- of vraaggesprek) een effectieve vraagtechniek (open vragen, gesloten vragen, controle vragen, suggestieve vragen) selecteren.
	1.4	De kandidaat kan voor een gegeven situatie waarbij sprake is van weerstand een effectieve reactie selecteren.
	1.5	De kandidaat kan gegeven voorbeelden van klantreacties categoriseren naar klanttype (Dominant, Afstandelijk, Sociaal)
De kandidaat is op de hoogte van de uitgangspunten van klantenservice.	2.1	De kandidaat kan gegeven een reactie van een contactcentermedewerker bepalen of daarmee het doel van klantenservice recht gedaan wordt.
	2.2	De kandidaat kan gegeven een reactie van een contactcentermedewerker bepalen of daarmee het imago van het bedrijf versterkt of verzwakt wordt.
	2.3	De kandidaat kan uitleggen waarom een contactcenter prestaties meet.
	2.4	De kandidaat kan voorbeelden van uitingen categoriseren naar vriendelijkheid, communicatiedeskundigheid en oplossingsgerichtheid.
De kandidaat is op de hoogte van de vigerende (wettelijke) regelgeving in de klantenservice-omgeving.	3.1	De kandidaat kan een protocol in verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming toepassen op vragen om informatie te verstrekken.
	3.2	De kandidaat kan beschrijven wat de regeling m.b.t. opt-in voor telemarketing is.
	3.3	De kandidaat kan de stappen benoemen die de consument moet zetten om wel of niet gebeld te mogen worden door het bedrijf waarmee hij een klantrelatie heeft.

	3.4	De kandidaat kan bij een situatie die betrekking heeft op opt-in voor telemarketing de adequate reactie selecteren.
	3.5	De kandidaat kan, gegeven een beschreven situatie, beoordelen of de Code Telemarketing (recht van verzet, gelegenheidsvraag, doel van het contact, toegestane beltijden) gehanteerd wordt.
	3.6	De kandidaat kan aan de hand van een situatie bepalen welke, voor contactcenters relevante, wet of regelgeving overtreden wordt.
	3.7	De kandidaat kan uitleggen wat de Code Social media voor het werk van een contactcentermedewerker betekent.
De kandidaat heeft kennis van de contactcenterbranche en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal.	4.1	De kandidaat kan uitleggen waarom de KSF opgericht is en wat het doel is van het KSF-branchecertificaat.
	4.2	De kandidaat kan in het kader van loopbaanoriëntatie benoemen welke taken/rollen in een contactcenter aanwezig zijn, zoals contactcentermanager, teamleider, supervisor, coach, contactcentermedewerker, planner, kwaliteitsmedewerker.
	4.3	De kandidaat kan de volgende basisbegrippen omschrijven: facilitair/inhouse contactcenter, inbound/outbound
	4.4	De kandidaat kan aan de hand van een illustratie/icoontjes bepalen welke mogelijkheden er zijn om met een bedrijf contact te leggen.
	4.5	De kandidaat kan voor- en nadelen benoemen van de verschillende communicatiekanalen