

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
Cesuur	Eindterm 2 en 3 kritiek, eindterm 1 minimaal 17 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 passende manier en op het goede moment.
	1.2	De kandidaat past op het goede 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 emotie een passende 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 de Algemene Verordening Gegevensbescherming 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 een 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 wordt gedaan door een examiner van de KSF. Die kan meeluisteren door bij de kandidaat te gaan zitten, op afstand of door opgenomen gesprekken te beluisteren.

Er is een minimum van drie gesprekken nodig om de basiskwaliteit op het gebied van klantgerichtheid, oplossingsgerichtheid en communicatie-deskundigheid voor het branchecertificaat in de praktijk te onderzoeken. 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. De kandidaat wordt beoordeeld op de eindtermen, verdeeld over 23 punten. De score op eindterm 1 kan maximaal 20 punten zijn en moet minimaal 17 zijn. De score op de eindterm 2 kan maximaal 1 punt zijn, op eindterm 3 maximaal 2 punten. Als de maximale score op eindterm 2 en 3 niet wordt gehaald, zakt de kandidaat voor het praktijkexamen.

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

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. 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.