

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

Certificaat	Branchecertificaat chat	Niveau	Basis
Toetsvorm	Meekijken in de praktijk	Toetsduur	Ongeveer 45 minuten
Cesuur	Eindterm 2 en 3 kritiek, eindterm 1 minimaal 17 punten	Hulpmiddelen	Checklist

Onderwerp/competentie	nummer	Toetsterm, met beknopte beschrijving
De kandidaat past vigerende wet en regelgeving met betrekking tot klantenservice toe.	1.1.	De kandidaat reageert discreet en vertrouwelijk op vragen en verzoeken die de belangen van het bedrijf en de privacy van personen (zowel van medewerkers als van klanten/relaties) kunnen schaden.
De kandidaat voert een effectief communicatieproces uit in de chat.	2.1.	Toont correcte schrijfvaardigheid: taalgebruik passend bij de situatie, duidelijk
	2.2.	Is correct taalvaardig: begrijpelijk, actief, grammaticaal correct
	2.3.	Geeft er blijk van dat hij begrijpt wat hij leest: reageert op signalen, stimuleert de klant informatie te geven
	2.4.	Past technieken toe om de chat soepel te laten verlopen: correcte aanvang, vraagt door, is oplossingsgericht, passende afsluiting
	2.5.	Handelt klantgericht: adequaat, past zich aan de klant aan, managet verwachtingen, erkent de emotie van de klant
De kandidaat past de uitgangspunten van klantenservice toe.	3.1.	Toont een passende attitude richting klanten/opdrachtgevers: positief, enthousiast, zakelijk

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. Dat kan door mee te kijken naast de kandidaat, op afstand of door vastgelegde chats achteraf te beoordelen.

Er is een minimum van vijf chats nodig om de basiskwaliteit op het gebied van klantgerichtheid, oplossingsgerichtheid en communicatie-deskundigheid voor het branchecertificaat chat 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 20 criteria. De score op eindterm 1 moet altijd 2 punten zijn. De score op de eindterm 2 kan maximaal 17 punt zijn, de score op eindterm 3 moet 1 punt zijn. Als de verplichte score op eindterm 1 en/of 3 niet wordt gehaald, zakt de kandidaat voor het praktijkexamen.

In de vijf chats die worden beoordeeld komen naar verwachting niet altijd alle toetstermen aan bod. Daarom moeten de genoemde toetstermen in ten minste drie chats voorkomen en als goed worden beoordeeld. In chats waarin de toetstermen niet voorkomen wordt n.v.t. gescoord.

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

Controle

De Klantenservice Federatie kan, indien nodig, onaangekondigd een controle uitvoeren tijdens de onlinetoets. Er is 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 overall dezelfde zwaarte heeft.