

EXAMINERING KSF BRANCHECERTIFICAAT B

voor ervaren medewerker klantcontact met extra taken voor begeleiding van collega's, vraagbaak en kwaliteitsbewaking

De examinering voor branchecertificaat B bestaat uit twee onderdelen.

1. De kandidaat levert de eigen motivatie en die van de directleidinggevende aan
2. De kandidaat doet het online assessment.

Toelichting

1. Als een medewerker wordt aangedragen als kandidaat voor het KSF Branchecertificaat B, levert de medewerker een motivatie in bij de KSF met daarin
 - a. De rolomschrijving en/of functieomschrijving van de medewerker
 - b. Het aantal jaren dat de medewerker werkzaam is in klantcontactcenters
 - c. De onderbouwing door de leidinggevende, de reden voor de aanmelding van de kandidaat en een beschrijving van de voorbeeldrol die de medewerker heeft in het contactcenter. Als er meerdere kandidaten worden aangemeld, is er voor iedere kandidaat een persoonlijke motivatie van de leidinggevende.
 - d.
 - a. De motivatie van de medewerker zelf om dit examen af te leggen en zijn/haar doel voor de toekomst
 - b. De eigen beoordeling van de medewerker van de onderstaande competenties, volgens de STAR-methode. Situatie – wat speelde er?
Taken – wat waren je taken?
Activiteiten – wat heb je concreet gezegd of gedaan?
Resultaat – wat gebeurde er daarna?

We vragen een STAR-beschrijving van iets dat er speelde met een leidinggevende en een STAR-beschrijving van iets dat er speelde met een collega.
2. Na het inleveren van de motivatie en de goedkeuring ervan wordt de medewerker uitgenodigd voor het assessment dat bestaat uit online video's met acteurs. Tijdens dit examen neemt de kandidaat filmpjes op met eigen reacties op 10 verschillende situaties en personen. Hierin worden de volgende competenties getoetst in de praktijk:
 1. Analyse en oordeelsvorming
 2. Sensitiviteit/inlevingsvermogen
 3. Flexibiliteit
 4. Overtuigingskracht
 5. Taakgericht leiderschap
 6. Reflectie
 7. Organisationsensitiviteit
 8. Mondelinge taalvaardigheid

Onderdeel 1 wordt beoordeeld door de KSF en die bepaalt of een kandidaat doorgaat naar onderdeel

2. De beoordelingen van de beide onderdelen vormen samen het eindoordeel over de kwaliteit van de kandidaat. De uitslag wordt kort na het assessment bekendgemaakt.

Kandidaten die Branchecertificaat A nog niet hebben behaald, maken eerst de online toets voor certificaat A. Wanneer ze die hebben gehaald, kunnen ze opgaan voor B.