



# **KSF BRANCHECERTIFICAAT A**

## **VOOR MEDEWERKER KLANTCONTACT**

NAAM SPREKER, KLANTENSERVICE FEDERATIE  
DATUM

# AGENDA

1. Reden van het certificaat
2. Leden en niet-leden die certificeren
3. Wat we toetsen
4. Opleiden
5. Hoe we toetsen
6. Wat de organisatie zelf regelt
7. Wat het oplevert
8. Praktische informatie en investering

# REDEN VAN HET CERTIFICAAT

- Appèl om kwaliteit te borgen
- Overheid
- Consument
- Werknemers
- Werkgevers



- Medewerkers een landelijk geldig certificaat kunnen bieden
- Arbeidsmobiliteit vergemakkelijken
- Erkenning geven aan:
  - Vakgebied
  - Opleidingen
  - Medewerkers



# LEDEN DIE HET CERTIFICAAT AFNEMEN



a.s.r.  
de nederlandse  
verzekerings  
maatschappij  
voor alle  
verzekeringen



Den Haag

CONDUENT



Transcom



# NIET- LEDEN



# WAT WE TOETSEN

## Kennis van

- Wet- en regelgeving
- Communicatietechnieken
- Oplossingsgerichtheid
- Klantvriendelijkheid
- Rol van medewerker klantcontact
- Terminologie in de sector



# OPLEIDEN



**Opleiding zelf in te richten of in te kopen bij onze leden:**

- HDLG
- Philipse Business School
- Tele'Train
- VANAD Academy

Eind- en toetstermen openbaar op [ksfbranchecertificaat.nl](https://ksfbranchecertificaat.nl)

# HOE WE TOETSEN

## Online examen

- Onafhankelijk
- In samenwerking met eX:plain
- Kennis en vaardigheden
- Op locatie



## Praktijk examen

- Door gecertificeerde examinator KSF
- Meeluisteren en scoren van gesprekken op locatie





# WAT DE ORGANISATIE ZELF REGELT

- Opleiding medewerkers zelf of door externe partij
- Vereisten om online toetsing te faciliteren, m.n. IT
- Keuze om alle medewerkers klantcontact te certificeren of alleen nieuwe instroom
- Inzet van tenminste één examiner voor andere organisaties die certificeren



# WAT HET OPLEVERT

- Aandacht en trots medewerkers
- Bij uitstroom nemen ze iets van waarde mee
- Landelijk register van gecertificeerden
- Erkenning voor opleidingstraject eigen organisatie
- Examinatorennetwerk
- Draagt bij aan positief beeld organisatie



# PRAKTISCHE INFORMATIE

- De kosten voor het examen zijn € 35 voor leden, € 40 voor niet-leden.
- Examinatoren worden kosteloos beschikbaar gesteld door werkgevers die hun medewerkers certificeren. Een examiner wordt 3 tot 4 keer per jaar ingezet om bij een andere organisatie praktijkexamens af te nemen.
- Wanneer een organisatie geen examiner levert, brengen wij per examen € 40 extra per kandidaat in rekening. Zo willen wij stimuleren dat organisaties meedoen aan het gratis beschikbaar stellen van examinatoren.
- Een kopie van een certificaat kost € 15.
- Audit door KSF



# CONTACTGEGEVENS

## Klantenservice Federatie

Gretha de Groot  
0643207461

Dribergseweg 17  
3708 JA Zeist

**[www.klantenservicefederatie.nl](http://www.klantenservicefederatie.nl)**

facebook Klantenservice Federatie  
Twitter @KSFnederland

klantenservicefederatie