

Motivatie en competenties voor deelname aan toetsing voor KSF Branchecertificaat B

Profiel waarop wordt getoetst:

De kandidaat is een ervaren medewerker klantcontact met extra taken als begeleider van collega's, vraagbaak en kwaliteitsbewaking. De kandidaat heeft de rol van inhoudelijk deskundige op het gebied van klantcontact in de organisatie. Hij/zij instrueert en coacht collega's op inhoud en vaardigheden in klantcontact. Hij/zij vertoont voorbeeldgedrag met betrekking tot de (huis)regels en instrueert (nieuwe) medewerkers om deze te volgen en zo nodig spreekt hij/zij hen erop aan. De kandidaat heeft een signaalfunctie voor de leidinggevende met betrekking tot prestaties, houding en gedrag van medewerkers.

Een medewerker wordt aangedragen als kandidaat voor het KSF Branchecertificaat B door zijn of haar leidinggevende. De kandidaat levert een onderbouwing van de leidinggevende en zichzelf in bij de KSF met daarin vermeld:

Leidinggevende:

1. De rolomschrijving en/of functieomschrijving van de medewerker
2. Het aantal jaren dat de medewerker werkzaam is in klantcontact
3. De reden voor de aanmelding van de kandidaat
4. Een beschrijving van de voorbeeldrol die de medewerker heeft in het contactcenter

Medewerker:

1. De motivatie van de medewerker zelf om dit examen af te leggen en zijn/haar doel voor de toekomst
2. De eigen beoordeling van de medewerker van de onderstaande competenties, volgens de STAR-methode. Beschrijf van twee voorbeelden de situatie, de taak, de activiteiten en de resultaten, waarmee je onderstaande competenties aantoont:
 - a. situatie met een leidinggevende en
 - b. situatie met een collega.

Dit zijn de competenties waarop de kandidaat wordt beoordeeld:

- Organisationsensitiviteit
- Taakgericht leiderschap
- Analyse en oordeelsvorming
- Sensitiviteit/inlevingsvermogen en flexibiliteit
- Initiatief

De motivatie beslaat maximaal 2 pagina's A4, lettertype arial, grootte 10.

Stuur de motivatie naar info@klantenservicefederatie.nl onder vermelding van Motivatie deelname Branchecertificaat B, de naam van de kandidaat en de werkgever.