

## Eind- en toetstermen voor de online toets van het branchecertificaat voor medewerkers klantcontact

<b>Certificaat</b>	Branchecertificaat	<b>Niveau</b>	Basis
<b>Toetsvorm</b>	Online	<b>Toetsduur</b>	Maximaal 45 minuten
<b>Cesuur</b>	21 punten	<b>Hulpmiddelen</b>	Checklist vereisten beschikbaar

Eindterm	code	Toetsterm
<b>De kandidaat heeft kennis van het communicatieproces.</b>	1.1	De kandidaat kan bij een gesprek voorbeelden van eenvoudige gespreks- en luistertechnieken (zoals LSD – luisteren-samenvatten-doorvragen, actief luisteren, meebewegen, inventariseren, regie voeren, klant niet in herhaling laten vervallen, focus houden op het onderwerp) benoemen.
	1.2	De kandidaat kan gegeven voorbeelden van schrijfstijl van de klant categoriseren naar informeel en formeel.
	1.3	De kandidaat kan voor een gegeven situatie (klacht- of vraaggesprek) een effectieve vraagtechniek (open vragen, gesloten vragen, controle vragen, suggestieve vragen) selecteren.
	1.4	De kandidaat kan voor een gegeven situatie waarbij sprake is van weerstand een effectieve reactie selecteren.
	1.5	De kandidaat kan gegeven voorbeelden van klantreacties categoriseren naar klanttype (Voeler, Denker, Doener, Gever of vergelijkbaar)
<b>De kandidaat is op de hoogte van de uitgangspunten van klantenservice.</b>	2.1	De kandidaat kan gegeven een reactie van een contactcentermedewerker bepalen of daarmee het doel van klantenservice recht gedaan wordt.
	2.2	De kandidaat kan gegeven een reactie van een contactcentermedewerker bepalen of daarmee het imago van het bedrijf versterkt of verzwakt wordt.
	2.3	De kandidaat kan uitleggen waarom een contactcenter prestaties meet.
	2.4	De kandidaat kan voorbeelden van uitingen categoriseren naar vriendelijkheid, communicatiedeskundigheid en oplossingsgerichtheid.
<b>De kandidaat is op de hoogte van de vigerende (wettelijke) regelgeving in de klantenservice-omgeving.</b>	3.1	De kandidaat kan een protocol in verband met wet bescherming persoonsgegevens toepassen op vragen om informatie te verstrekken.
	3.2	De kandidaat kan beschrijven wat het bel-me-niet-register is.
	3.3	De kandidaat kan de stappen benoemen die de consument moet zetten om ingeschreven te worden in het bel-me-niet-register

	3.4	De kandidaat kan bij een situatie die betrekking heeft op bel-me-niet de adequate reactie selecteren.
	3.5	De kandidaat kan, gegeven een beschreven situatie, beoordelen of de Code Telemarketing (recht van verzet, gelegenheidsvraag, doel van het contact, toegestane beltijden) gehanteerd wordt.
	3.6	De kandidaat kan aan de hand van een situatie bepalen welke, voor contactcenters relevante, wet of regelgeving overtreden wordt.
	3.7	De kandidaat kan uitleggen wat de Code Social media voor het werk van een contactcentermedewerker betekent.
<b>De kandidaat heeft kennis van de contactcenterbranche en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal.</b>	4.1	De kandidaat kan uitleggen waarom de KSF opgericht is en wat het doel is van het KSF-branchecertificaat.
	4.2	De kandidaat kan in het kader van loopbaanoriëntatie benoemen welke taken/rollen in een contactcenter aanwezig zijn, zoals contactcentermanager, teamleider, supervisor, coach, contactcentermedewerker, planner, kwaliteitsmedewerker.
	4.3	De kandidaat kan de volgende basisbegrippen omschrijven: facilitair/inhouse contactcenter, inbound/outbound
	4.4	De kandidaat kan aan de hand van een illustratie/icoontjes bepalen welke mogelijkheden er zijn om met een bedrijf contact te leggen.
	4.5	De kandidaat kan voor- en nadelen benoemen van de verschillende communicatiekanalen