

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Commercie**

» **Contactcenter medewerker**

Geldig vanaf

**1 augustus 2015**

Opleidingsdomein

**Economie en administratie (Crebonr. 79090)**

Penvoerder: Sectorkamer handel

Ontwikkeld door: Kenniscentrum Handel en ECABO in samenwerking met vertegenwoordigers van de branches en het middelbaar beroepsonderwijs

Gelegitimeerd door: Bestuur van Kenniscentrum Handel

Gelegitimeerd door: Bestuur ECABO op advies van de Paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO

Op: 10-04-2014

Op: 19-02-2014

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid</b>	7
B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie	8
B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktbewerking	8
<b>B1-K2: Voert het verkooptraject uit</b>	10
B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor	11
B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten	11
B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken	12
B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening	12
B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject	13
<b>B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice</b>	15
B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit	15
B1-K3-W2: Behandelt klachten	16
B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit	17
B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit	17
<b>2. Generieke onderdelen</b>	18
<b>Profieldeel</b>	19
<b>P2: Contactcenter medewerker</b>	19
<b>Keuzedeel</b>	20

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo - opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie - eisen voor één of meerdere mbo -beroepen en bestaat uit:

1. **Het basisdeel (B)**, dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier (met eventueel aanvullende eisen per profiel).
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
    - Nederlandse taal;
    - rekenen;
    - loopbaan en burgerschap; en
    - voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel (P)**. Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

Het kwalificatiedossier bevat een verwijzing naar het keuzedeel (D). Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo - student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis, maar wordt wel op het diploma vermeld.



## Taal en rekenen

De generieke eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekenen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekenen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op [kwalificaties.s-bb.nl](http://kwalificaties.s-bb.nl). Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Wettelijke beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie	Studieduur van de kwalificatie
P1 Contactcenter medewerker	3	Nee	vakopleiding	4800

B1-K1 Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid	B1-K1-W1	Verzamelt klant-, product- en marktinformatie
	B1-K1-W2	Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking

B1-K2 Voert het verkooptraject uit	B1-K2-W1	Bereidt het verkooptraject voor
	B1-K2-W2	Acquireert klanten en/of opdrachten
	B1-K2-W3	Voert verkoopgesprekken
	B1-K2-W4	Doet een aanbod met prijsberekening
	B1-K2-W5	Verzorgt het (interne) ordertraject

B1-K3 Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice	B1-K3-W1	Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
	B1-K3-W2	Behandelt klachten
	B1-K3-W3	Voert promotieactiviteiten uit
	B1-K3-W4	Voert webcare werkzaamheden uit

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Commercieel medewerker
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P2	Contactcenter medewerker
Geen extra kerntaken en werkprocessen	

P3 Intercedent			
P3-K1	Werft, matcht en begeleidt kandidaten	P3-K1-W1	Werft kandidaten
		P3-K1-W2	Matcht kandidaten en vacatures
		P3-K1-W3	Begeleidt kandidaten naar werk
		P3-K1-W4	Verstrekt informatie en advies aan flexkrachten en opdrachtgevers
		P3-K1-W5	Verricht administratieve werkzaamheden die voortkomen uit de arbeidsbemiddeling

P4 (Junior) accountmanager		
P4-K1 Voert het accountmanagement uit	P4-K1-W1	Voert accountanalyses uit
	P4-K1-W2	Stelt accountplannen op
	P4-K1-W3	Coördineert de uitvoering van accountplannen en stelt deze bij
	P4-K1-W4	Evalueert de accountplannen en stelt verbeteringen voor
	P4-K1-W5	Bouwt een netwerk op en onderhoudt dit

P5 Assistent-manager internationale handel		
P5-K1 Organiseert en voert import- en exportactiviteiten uit	P5-K1-W1	Ondersteunt bij het aanbestedingstraject voor (import)leveranciers
	P5-K1-W2	Stelt import- en exportdocumenten op en beheert ze
	P5-K1-W3	Begeleidt import- en exportorders en coördineert de verzending/het transport
	P5-K1-W4	Draagt bij aan het optimaliseren van import- en exportprocessen
P5-K2 Stelt een export-/marketingplan op	P5-K2-W1	Brengt exportmarkten in kaart
	P5-K2-W2	Maakt een exportplan
	P5-K2-W3	Assisteert bij de selectie van tussenpersonen

P6 Vestigingsmanager groothandel		
P6-K1 Geeft het vestigingsbeleid vorm	P6-K1-W1	Stelt een bedrijfs-/vestigingsplan op
	P6-K1-W2	Maakt een omzet- en kostenplan en bewaakt deze
	P6-K1-W3	Profileert de vestiging (op lokaal niveau)
	P6-K1-W4	Koopt in voor de vestiging (producten en/of diensten)
P6-K2 Runt de vestiging	P6-K2-W1	Voert vestigingsbeleid uit
	P6-K2-W2	Beheert de goederenstroom
	P6-K2-W3	Plant en verdeelt de werkzaamheden
	P6-K2-W4	Begeleidt medewerkers bij werkzaamheden
	P6-K2-W5	Adviseert over de personeelsbehoefte

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
<b>Context</b>
De medewerkers zijn werkzaam in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijke dienstverlenende of producerende organisatie. Zij werken meestal op de afdeling verkoop/administratie in de binnendienst of buitendienst, in een contactcenter, bij een uitzendorganisatie of bij een groothandel, al dan niet met internationale betrekkingen.
<b>Typerende beroepshouding</b>
Medewerkers in het commerciële beroepenveld moeten kunnen functioneren in een omgeving waar de nadruk ligt op het behalen van commerciële doelen, omzet en het trekken, binden en boeien van klanten. Sociale en communicatieve vaardigheden, commerciële drive, creativiteit, klantgerichtheid, kwaliteitsgerichtheid, marktgerichtheid en voorliefde voor ondernemerschap zijn essentieel.
<b>Resultaat van de beroepengroep</b>
Gewenste commerciële doelen zijn bereikt met een goed evenwicht tussen organisatiebelang en klantbelang.

B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid
<b>Complexiteit</b>
In het kader van onderzoek naar (commerciële) ontwikkelingen en kansen op de markt combineert de beroepsbeoefenaar (eenvoudige) onderzoeksmethoden met organisatieafhankelijke standaardprocedures. De complexiteit wordt beïnvloed door de snelheid waarop markt- en organisatieontwikkelingen elkaar kunnen opvolgen. Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. (markt)onderzoek, branches, commercie en sales noodzakelijk.
<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> De werkzaamheden van de contactcenter medewerker zijn aan tijd gebonden; er gelden vaak kpi's (key performance indicators). Zijn productiviteit wordt gemeten en geleid door het systeem. Voor het werk is het lezen van klant-, product- en marktinformatie in een moderne vreemde taal (Engels, Duits, Frans of Spaans) noodzakelijk.
<b>Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid</b>
De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol: in veel gevallen krijgt hij een gerichte opdracht om informatie te verzamelen en te analyseren. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden daarbinnen zelfstandig uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid.
<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> N.v.t.
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
De beginnend beroepsbeoefenaar: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ bezit kennis van de bedrijfstakken/branches binnen de primaire, secundaire, tertiaire en quataire sector</li><li>▪ bezit kennis van de samenhang tussen verkoop, marketing en marktbewerking</li><li>▪ bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied</li><li>▪ bezit kennis van marktbenadering</li><li>▪ kan data-verzamelmethode (voor marktonderzoek) kiezen en toepassen</li><li>▪ kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatieverzameling, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer</li></ul>
<b>Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ bezit kennis van assortiments-, product-/diensten- en prijsbeleid</li></ul>

#### B1-K1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid

- bezit kennis van de organisatiestructuur van een contactcenter en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal
- bezit kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- bezit kennis van wettelijke bepalingen en regelingen en de door de (contactcenter)branche opgelegde zelfregulerings- en gedragscodes
- kan klant-, product- en marktinformatie in het Engels, Duits, Frans of Spaans lezen

#### B1-K1-W1: Verzamelt klant-, product- en marktinformatie

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzamelt in opdracht met behulp van (traditionele en digitale) nieuws- en marktinformatiebronnen en/of informatie van de eigen organisatie gegevens/informatie over klanten, producten en/of diensten, de concurrentie en over ontwikkelingen in de branche en regio, voor het oplossen van (commerciële) vraagstukken. Hij voert deskresearch en enquêtes uit en legt de informatie vast in het systeem. Hij signaleert in contacten met klanten, leveranciers, etc. relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen, legt deze voor aan zijn leidinggevende en/of verwerkt deze tot verkoop- c.q. managementinformatie.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

Ten behoeve van de werkzaamheden leest de contactcenter medewerker klant-, product- en marktinformatie in het Engels, Duits, Frans of Spaans.

##### Resultaat

- Relevante informatie (ten behoeve van een opdracht) is verzameld, vastgelegd, gerapporteerd en gecommuniceerd.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

##### Gedrag

- Zoekt actief op verschillende wijzen informatie, is alert op nieuwe informatie uit contacten, social media, etc. en houdt relevante nieuws- en marktinformatiebronnen en/of kennisbanken van de eigen organisatie frequent bij.  
- Deelt informatie proactief en verwerkt deze accuraat in het systeem en/of tot bruikbare verkoop- c.q. managementinformatie.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Onderzoeken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

- Werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

#### B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar vertaalt de verzamelde (markt)informatie naar consequenties voor zijn werkuitvoering. Hij doet (verbeter)voorstellen voor marktwerking en/of verkoopbevordering. Hij legt zijn voorstellen voor aan collega's en/of leidinggevend, beargumenteert deze aan de hand van de verzamelde informatie en verwerkt de voorstellen in zijn eigen verkoopactiviteiten.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

##### Resultaat

- Een overzicht van bevindingen met een beargumenteerd voorstel ten aanzien van eigen verkoopactiviteiten, en voorstellen voor marktwerking en verkoopbevordering aansluitend bij de gesignaleerde ontwikkelingen.



**B1-K1-W2: Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking**

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:  
N.v.t.

**Gedrag**

- Maakt logische gevolgtrekkingen uit de beschikbare informatie en vertaalt deze juist naar voorstellen die passen bij de (eigen) verkoopactiviteiten.
- Betreft actief kennis van de markt in de voorstellen.
- Licht voorstellen duidelijk toe, benoemt kansen en bedreigingen en komt snel tot de kern.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Presenteren

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:  
N.v.t.

## B1-K2: Voert het verkooptraject uit

### Complexiteit

Binnen het verkooptraject combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke procedures met de dynamiek van het verkopen. De complexiteit wordt beïnvloed door verschillende processen en actoren die een rol spelen binnen het verkooptraject. De klanten (B2B en B2C) zijn divers en hebben, afhankelijk van de soort organisatie, verschillende beweegredenen. Het afbreukrisico bij klantrelaties is aanzienlijk, met name bij grote klanten en langlopende relaties.

Voor het beroep zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. commercie, sales en customer service noodzakelijk. Ook wordt algemene kennis verondersteld van het producten- en/of dienstenaanbod.

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

De contactcenter medewerker heeft te maken met binnen contactcenters veel gehanteerde al dan niet beïnvloedbare, sturingscriteria en soms met (gespreks)scripts. Zijn werkzaamheden worden met name door systemen, sterk gestuurd. Hij heeft op de werkplek, achter zijn computerscherm, te maken met meerdere klantcontactkanalen: telefoon, e-mail en overige post (chat, sms, skype en web- c.q. social media berichten, waartussen snel switchen vereist is. Voor het werk is luisteren naar berichten in een moderne vreemde taal ( Engels, Duits, Frans of Spaans) en gesprekken voeren in deze taal noodzakelijk.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. In veel gevallen zijn verkoopdoelstellingen leidend bij zijn werkzaamheden en is hij verantwoordelijk voor het bijbehorende takenpakket. Hij voert zijn werkzaamheden daarbinnen zelfstandig en deels op eigen initiatief uit. Afhankelijk van de door de organisatie gestelde kaders heeft hij meer of minder bewegingsvrijheid. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

### Vakkennis en vaardigheden

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van het communicatieproces
- bezit kennis van kengetallen en kostenberekening van acquisitie- en verkoopactiviteiten
- bezit kennis van klantenbenadering en strategie
- bezit kennis van koopbehoeften, koopmotieven, klantwensen in relatie tot de eigenschappen van het product en/of de dienst
- bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied
- bezit kennis van markt-, product-/ dienst-, klant- en organisatieontwikkelingen binnen de relevante branche/sector
- bezit kennis van verkoopbevordering in relatie tot het marketingbeleid
- kan inspelen op koop- en weerstandssignalen
- kan stappen van het verkoopproces toepassen
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen
- kan verkoopsystemen toepassen
- kan verkooptechnieken en -argumenten toepassen

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

- bezit kennis van de organisatiestructuur van een contactcenter en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal
- bezit kennis van wettelijke bepalingen en regelingen en de door de (contactcenter)branche opgelegde zelfregulerings- en gedragscodes
- kan tijdens verkoopgesprekken luisteren naar berichten in het Engels, Duits, Frans of Spaans
- kan verkoopgesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans voeren

## B1-K2-W1: Bereidt het verkooptraject voor

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar oriënteert zich op de klant voordat hij de klant telefonisch of schriftelijk benadert. Zo neemt hij de klantgegevens c.q. het -dossier door en bepaalt, al dan niet in/na overleg met zijn leidinggevende en/of collega's, de wijze van klantbenadering, de doelstellingen van het gesprek en/of het aanbod. Hij bedenkt hoe hij kansen kan omzetten in concrete (verkoop)acties.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### Resultaat

- Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant beschikbaar, een effectieve wijze van benadering en een adequaat aanbod zijn bepaald.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### Gedrag

- Bereidt zich gedegen voor op het contact met de klant en bepaalt benadering en aanbod op basis van beschikbare gegevens.
- Ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.
- Richt zich op een evenwichtige en tijdige (interne) afstemming.
- Werkt conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie.

De onderliggende competenties zijn: Analyseren, Ondernemend en commercieel handelen, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

## B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar benadert (potentiële) klanten voor een contactmoment. Tijdens het contactmoment (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten/diensten en verzamelt hij (aanvullende) informatie over de klant. Hij kwalificeert de klant en bepaalt of hij een vervolgesprek/-actie wil. Indien dit het geval is, overtuigt hij de klant van het belang van een vervolgesprek/-actie. Hij registreert en/of rapporteert de gegevens uit het klantcontact.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### Resultaat

- Een acquisitiesprek aan de hand waarvan de klant juist is gekwalificeerd en de juiste vervolgstappen worden gemaakt (vervolgafpraak, opname in het bestand etc.)
- De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### Gedrag

- Presenteert zichzelf en de onderneming als professional aan de klant.
- Weet wat er speelt op de markt, maakt op basis daarvan een juiste kwalificatie van de (commerciële) wenselijkheid van het binnenhalen van de klant/account.
- Sluit in het contact snel aan bij de klant, is enthousiasmerend en overtuigend.
- Benut kansen om (zakelijke) afspraken met de klant te maken en legt deze correct vast.

## B1-K2-W2: Acquireert klanten en/of opdrachten

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

- Werkt in een tempo dat nodig is om aan de vereiste productiviteit te voldoen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn door de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Kwaliteit leveren

## B1-K2-W3: Voert verkoopgesprekken

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar achterhaalt in het verkoopgesprek de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over producten/diensten, geeft advies, speelt in op koop- en weerstandssignalen, sluit de verkoop, past daar waar mogelijk bijverkoop toe of neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien hij geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt hij de informatie op een later moment terug aan de klant. Hij legt de gegevens en gemaakte afspraken vast in het verkoopsysteem en speelt relevante zaken door aan en/of bespreekt deze met collega's en/of zijn leidinggevende.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

De contactcenter medewerker luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels, Duits, Frans of Spaans en voert zo nodig verkoopgesprekken in een van deze talen.

### Resultaat

- De verkoopgesprekken hebben bijgedragen aan het bereiken van de commerciële doelstellingen (omzet, klantbinding etc.) van de onderneming.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### Gedrag

- Neemt de leiding in het gesprek en is gericht op het benutten van zakelijke kansen, het maken van afspraken en/of het sluiten van de verkoop.
- Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en heeft deze kennis paraat.
- Speelt passend in op de emotie van de klant, gebruikt passende verkoopargumenten en reageert adequaat op koop- en weerstandssignalen.
- Toont commercieel inzicht en sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant maar houdt ook rekening met het belang van de eigen organisatie.
- Presenteert zichzelf en de organisatie als professional aan de klant.
- Sluit snel aan bij de klant, toont interesse in de klant en laat zien van meerwaarde te zijn.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

## B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar doet op basis van de in het verkoopgesprek verzamelde gegevens een aanbod met prijsberekening of bepaalt de opbouw van het prijsaanbod. Voor het vaststellen van de uitvoerbaarheid en doorlooptijd van het aanbod controleert hij in het systeem de beschikbaarheid van producten/diensten. Wanneer er

#### B1-K2-W4: Doet een aanbod met prijsberekening

informatie ontbreekt, achterhaalt hij deze bij een collega en/of de klant. Hij legt het aanbod vast en licht het desgewenst verder toe. Hij bewaakt de geldigheidstermijn van het aanbod en benadert zo nodig de klant om tot afspraken te komen. Hij sluit waar mogelijk de verkoop.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Resultaat

- Het aanbod aan de klant en de wijze waarop het aanbod is gepresenteerd voldoen aan de eisen van de organisatie.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Gedrag

- Maakt correcte prijsberekeningen en legt gegevens correct vast in het prijsaanbod/de offerte.
- Toont commercieel inzicht bij het doen van het aanbod en speelt daarbij in op de emoties van de klant.
- Heeft de leiding in het gesprek en stuurt aan op een akkoord van de klant.

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Overtuigen en beïnvloeden, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar maakt op basis van een offerte/order en/of gemaakte afspraken met de klant een verkooporder/overeenkomst en stuurt deze naar de klant. Wanneer de voorraad voldoende is c.q. er uitzendkrachten beschikbaar zijn, zorgt hij ervoor dat de overeenkomst uitgevoerd wordt en vermeldt de gegevens in het systeem, o.a. voor de financiële administratie/facturatie.

Wanneer hij problemen in het ordertraject c.q. bij de uitvoering van de overeenkomst signaleert, communiceert hij deze naar collega's en wordt in overleg voor een oplossing gekozen. Desgewenst neemt hij contact op met de klant over veranderingen in de uitlevering, het oplossen van knelpunten en het aanbieden van alternatieven.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

Bij knelpunten in het orderverloop biedt de contactcenter medewerker de klant geschikte alternatieven aan.

#### Resultaat

- De orders/afspraken zijn conform organisatieprocedures, het verkoopcontract of de overeenkomst verwerkt.
- Knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en opgepakt.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Gedrag

- Neemt het initiatief tot intern overleg wanneer hij problemen voorziet en/of doet tijdig voorstellen om problemen op te lossen.
- Is alert op afwijkingen in het ordertraject en handelt binnen de gegeven bandbreedte zaken af.
- Denkt met de klant en organisatie mee bij het aandragen van oplossingen.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

- Is servicegericht ten opzichte van de klant.

## B1-K2-W5: Verzorgt het (interne) ordertraject

De onderliggende competenties zijn: Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### B1-K3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

#### Complexiteit

In het kader van relatiebeheer en klantenservice combineert de beroepsbeoefenaar organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen van de standaard is hij in staat passende oplossingen te bedenken. Voor het werk zijn algemene kennis en vaardigheden m.b.t. customer service, klachtenafhandeling en relatiebeheer noodzakelijk. Ook wordt kennis verondersteld van het producten- en dienstenaanbod.

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

De contactcenter medewerker moet in staat zijn om met de binnen contactcenters veelgehanteerde, al dan niet beïnvloedbare, sturingscriteria te werken en om om te gaan met mogelijke scriptgebondenheid. De medewerker moet veel van zijn werkzaamheden, ondersteund door het computertelefoonsysteem, gelijktijdig uitvoeren en dus multi-tasking zijn. Kennis en vaardigheden met betrekking tot werken met sturingscriteria en computertelefoniesystemen zijn noodzakelijk. Voor het werk is vaardigheid in een moderne vreemde taal (Engels, Duits, Frans of Spaans) noodzakelijk.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit.

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Vakkennis en vaardigheden

##### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit kennis van marketingbegrippen en -instrumenten binnen het commerciële werkgebied
- bezit kennis van wet- en regelgeving ten aanzien van verbintenissen/aansprakelijkheid
- kan CRM-tools toepassen
- kan gegevens in relatiebeheersystemen lezen en invoeren
- kan gespreksstructuren en -technieken toepassen
- kan omgangsvormen toepassen
- kan presentatievaardigheden toepassen
- kan telefoon- en mailetiquette toepassen

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

- bezit kennis van de organisatiestructuur van een contactcenter en de daar veel gebruikte begrippen/vaktaal
- bezit kennis van wettelijke bepalingen en regelingen en de door de (contactcenter)branche opgelegde zelfregulerings- en gedragscodes
- kan eenvoudige berichten opstellen in het Engels, Duits, Frans of Spaans
- kan eenvoudige promotiegesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans voeren
- kan relatiebeheer- en klantenservicegesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans voeren
- kan ten behoeve van relatiebeheer en klantenservice luisteren naar berichten in het Engels, Duits, Frans of Spaans

### B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt klantvragen en -verzoeken aan. Hij zoekt zaken uit voor de klant, beantwoordt vragen en geeft advies aan de klant. Wanneer het niet mogelijk is om direct te reageren op de vraag of het verzoek, maakt hij met de klant een afspraak om terug te komen op de vraag of het verzoek. In voorkomende gevallen vraagt hij hulp aan een collega om de klant van dienst te kunnen zijn en/of afspraken na te komen. Hij benadert klanten zelf naar aanleiding van mailings, acties etc. Hij hanteert CRM-tools om selecties te maken, activiteiten richting de klant te ondernemen en keuzes te maken ten aanzien van klantbinding. Tijdens de contactmomenten verzamelt hij aanvullende informatie over de klant, gaat de mate van tevredenheid van de klant over het producten- en/of dienstenaanbod na en licht eventuele ontwikkelingen in het aanbod of de dienstverlening toe. Als het mogelijk is, onderneemt hij actie om de service op de klant af te stemmen. Alle contacten en informatie legt hij vast. Ontwikkelingen en gesignaleerde verbeterpunten speelt hij door aan zijn leidinggevende/collega's.

#### Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

### B1-K3-W1: Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit

De contactcenter medewerker luistert zo nodig naar mededelingen in het Engels, Duits, Frans of Spaans en reageert zo nodig mondeling of schriftelijk in een van deze talen op klantvragen en verzoeken.

#### Resultaat

- Contactmomenten met de klant zijn gebruikt om de relatie te verstevigen, informatie te verstrekken en te verkrijgen en/of een verkoopgesprek te starten.
- Alle klantcontacten, klantgegevens en afspraken zijn correct en volledig geregistreerd.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Gedrag

- Is alert op mogelijkheden om de klant van dienst te kunnen zijn en/of de klanttevredenheid en klantbinding te verhogen.
- Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis en heeft deze kennis snel paraat.
- Signaleert verkoopkansen en grijpt deze aan om producten en diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.
- Registreert en rapporteert accuraat alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen, Kwaliteit leveren

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### B1-K3-W2: Behandelt klachten

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar neemt klachten in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak van de ontevredenheid te achterhalen. Hij registreert de klacht en bijbehorende informatie, informeert de klant over de verdere afhandeling en maakt met de klant afspraken over de wijze van afhandeling. Bij de afhandeling van de klacht betreft hij, indien nodig, collega's of zijn leidinggevende. Hij gaat na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld. Verbeterpunten naar aanleiding van klachten neemt hij op met collega's en leidinggevende.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Resultaat

- Klachten zijn tijdig en correct afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant.
- Eventuele verbeterpunten zijn gesignaleerd en gedeeld met de leidinggevende/collega's.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Gedrag

- Behandelt de klant serieus en integer en blijft vriendelijk en beleefd.
- Volgt zorgvuldig de richtlijnen voor het afhandelen van de klacht en legt de klachtenprocedure correct uit aan de klant.
- Schakelt tijdig een collega in wanneer hij de klacht niet zelf kan afhandelen en verstrekt de juiste informatie aan zijn collega.

De onderliggende competenties zijn: Overtuigen en beïnvloeden, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-



### B1-K3-W3: Voert promotieactiviteiten uit

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar informeert tijdens promotieactiviteiten klanten over de organisatie en het assortiment en introduceert nieuwe producten en/of diensten via diverse communicatie- en klantcontactkanalen.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

De contactcenter medewerker voert zo nodig promotiegesprekken in het Engels, Duits, Frans of Spaans.

#### Resultaat

- De promotieactiviteiten passen bij de doelstellingen van de organisatie.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

#### Gedrag

- Presenteert zichzelf en de organisatie op positieve wijze en stelt zich zichtbaar en dienstbaar op naar klanten/accounts.

De onderliggende competenties zijn: Gedrevenheid en ambitie tonen

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

-

### B1-K3-W4: Voert webcare werkzaamheden uit

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzorgt online interacties tussen de organisatie en klanten door op binnenkomende reacties/vragen op de website en/of op uitlatingen over de organisatie in sociale media te reageren. Hij hanteert hierbij de regels van de organisatie over het beïnvloeden van het corporate imago van de organisatie. Hij monitort verschillende social media en social communities, registreert het klantcontact en rapporteert verzamelde gegevens en berichten aan zijn leidinggevende.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

De contactcenter medewerker reageert in het Engels, Duits, Frans of Spaans op reacties/vragen op de website.

#### Resultaat

- De online interacties dragen positief bij aan het corporate imago en de bekendheid met het producten-/dienstenaanbod van de organisatie.

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Gedrag

- Toetst kritisch gesignaleerde social media berichten op juistheid en betrouwbaarheid.

- Reageert adequaat, met oog voor commerciële kansen en in lijn met de binnen de organisatie geldende ethische maatstaven (normen en waarden) en het social media protocol.

- Stemt communicatie wat betreft taalniveau af op de ontvanger en vermijdt onnodig jargon.

- Richt zich op de verwachtingen van de klant, geeft duidelijk aan wat deze wel of niet kan verwachten en controleert of de ander de boodschap begrepen heeft.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen, Analyseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ondernemend en commercieel handelen

Voor Contactcenter medewerker geldt aanvullend:

N.v.t.

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

P2 Contactcenter medewerker
Mbo-niveau
3
Typering van het beroep
<p>De contactcenter medewerker is werkzaam in een inhouse of facilitaire contactcenteromgeving en heeft veelvuldig klantcontact via diverse klantcontactkanalen.</p> <p>Hij is flexibel, stressbestendig en accuraat, heeft empathisch vermogen, toont sensitiviteit en is kritisch ten opzichte van zichzelf. De contactcenter medewerker benadert zijn functie vanuit een commercieel en servicegericht oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en het vermogen om kritiek en tegenslagen te incasseren.</p> <p>Voor de uitoefening van het beroep is beheersing van één van de volgende talen vereist: Engels, Duits, Frans of Spaans.</p>
Wettelijke beroepsvereisten
Nee
Branchevereisten
Nee

# Keuzedeel

Aan elk profiel zijn ten minste twee keuzedelen (D) verbonden. Uit het aanbod van keuzedelen moet de mbo -student ten minste één keuze maken.

Het keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de mbo -student of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Het vormt als het ware een 'plus' op het diploma. Het keuzedeel is dan ook geen onderdeel van de kwalificatie - eis.

De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op [kwalificaties.s-bb.nl](https://kwalificaties.s-bb.nl). Op deze website staat ook een overzicht met alle keuzedelen gekoppeld aan kwalificaties.