

Keuzedeel mbo

# **Klantcontact professional**

Code

**K1309**

Ontwikkeld door: ROC Midden Nederland, Coniche, Klantenservice Federatie, Ocaro  
Penvoerder: Sectorkamer handel

# 1. Algemene informatie

D1: Klantcontact professional

## Studielast

480

## Beroepsvereisten

Nee

## Certificaten

Ja

Onderwijsinstellingen kunnen, onder specifieke voorwaarden, in de derde leerweg een certificaatgerichte opleiding aanbieden voor een keuzedeel dat na 1 augustus 2020 is vastgesteld. Zie vragen 7 en 17 van de veelgestelde vragen veranderaanpak (<https://kwalificatiestructuur-mijn.s-bb.nl/vragen/verander>).

### Scholingsbehoefte/landelijke herkenbaarheid

De kwalificatie Contactcenter Medewerker verdwijnt uit het nieuwe dossier Commercie (vaststelling 1 okt 2022). Om te zorgen dat er nog wel mensen worden opgeleid voor het werken in het klantcontact (mei 2022 10.000+ vacatures op mbo-niveau volgens SBB rapportage), en om beter aan te sluiten op de actuele vragen vanuit de arbeidsmarkt, is er gekozen om de kwalificatie te vervangen voor een certificaat. Het beroep is namelijk niet verdwenen, sterker nog: er is in de hele breedte van de arbeidsmarkt meer focus op het klantcontact (De nieuwste Customer service trends voor 2021 - Sortlist Blog) en op soft skills (Skills steeds verder in opkomst; gaat het nu dan eindelijk gebeuren? - Werf& (werf-en.nl)). Het beroep is veranderd; centraal staat niet meer de verkoop, maar het verlenen van de beste service aan de klant en de optimalisatie daarvan. Ook digitalisering heeft voor een verandering van de werkzaamheden en behoefte aan nieuwe kennis en vaardigheden gezorgd; denk aan het gebruik van data, social media en privacywetgeving.

De baankansen zijn goed, volgens het UWV (Barometer 2021) is het een kansberoep. Dit resulteert in een (blijvende) scholingsbehoefte op het gebied van de verlening en optimalisatie van de dienstverlening/service aan de klant, die aansluit bij de huidige vraag. Een certificaat met scholingstraject van 3 maanden is gemakkelijker te faciliteren voor het bedrijfsleven en makkelijker te volgen voor zij-instromers, omscholen of mensen die geen volledige mbo-opleiding kunnen afronden.

Deze scholingsbehoefte wordt onderschreven door verschillende bronnen:

Klantcontact sectoronderzoek 2020-2021 | CustomerFirst

UWV barometer arbeidsmarkt klantcontactberoepen (werk.nl)

Rapportages | SBB (s-bb.nl)

Door keuzedeel Klantcontact Professional in te zetten voor om- en of bijscholing van werkenden en werkzoekenden in het klantcontact kan aan deze scholingsbehoefte worden voldaan.

### Zelfstandige betekenis

Na het volgen van dit keuzedeel zijn werkenden en werkzoekenden beter inzetbaar in het klantcontact op het hebben van verschillende soorten klantcontact, het verlenen van de beste service op basis van de klantreis, en de continue optimalisatie van de klantenservice.

### Doelgroep

Dit keuzedeel is bedoeld voor mensen die (willen) werken in het klantcontactcenter.

### Ingangsdatum certificaat

22-10-2022

## Ontwikkeld voor kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

## Toelichting

### Relevantie van het keuzedeel

De toenemende invloed van digitalisering leidt tot een verandering van werkzaamheden van de medewerker klantcontact. Technologie wordt veelvuldig gebruikt om de dienstverlening te automatiseren, personaliseren en optimaliseren. Tegelijkertijd zijn klantbeleving en service - als doorslaggevende factoren bij klanttevredenheid - steeds belangrijker geworden voor bedrijven en organisaties in diverse sectoren. Er is daarom behoefte aan beroepsbeoefenaren die gespecialiseerd zijn op het gebied van

klantcontact en dienstverlening, aanvullend op het takenpakket. Dit geldt ook voor de commerciële sector, en daarom is er bij de ontwikkeling van het nieuwe kwalificatiedossier Commerce voor gekozen om de kwalificatie te vervangen door een keuzedeel.

### **Beschrijving van het keuzedeel**

Voor het kunnen verlenen van de juiste service zijn naast een klantgerichte houding, specifieke kennis en vaardigheden vereist op het gebied van het klantcontact. De beginnend beroepsbeoefenaar voert verschillende dienstverlenende werkzaamheden uit in een klantcontactcenter (op locatie of vanuit huis). Denk hierbij onder andere aan het voeren van allerlei verschillende soorten klantgesprekken, het oplossen van problemen, het beantwoorden van berichten via social media, maar ook het correct opslaan van gegevens. Hiernaast draagt de beginnend beroepsbeoefenaar bij aan de continue verbetering van de dienstverlening van de organisatie, door mogelijkheden voor de verbetering van de dienstverlening te signaleren. Door het volgen van dit keuzedeel worden de hiervoor benodigde specifieke kennis en vaardigheden geleerd.

### **Branchevereisten**

Nee

### **Aard van keuzedeel**

Verdiepend

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Verleent klantenservice via verschillende kanalen

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in een klantcontactcentrum van een grote of kleine organisatie, bij een commercieel bedrijf of non profit organisatie. Omdat er op zulke verschillende plekken wordt gewerkt, is interculturele en organisatiesensitiviteit belangrijk. Anders dan op een klantenservice-afdeling waar door de medewerkers naar de (potentiële) klant toe wordt gebeld (outbound), met als doel iets te verkopen, - wordt er in een klantcontactcenter door de klant contact opgenomen; mensen bellen naar het klantcontactcenter (inbound) of zoeken via digitale kanalen contact. Omdat het vooraf nooit bekend is wie er contact opneemt en wat diegene nodig heeft, is het werk onvoorspelbaar. Om snel de juiste service te kunnen verlenen, is het essentieel dat de beginnend beroepsbeoefenaar kan multitasken, en is brede kennis van activiteiten, producten en/of diensten, de organisatiestructuur, de gebruikte systemen en relevante wet- en regelgeving vereist. De beginnend beroepsbeoefenaar is het aanspreekpunt en visitekaartje van de organisatie. Elke vorm van klantcontact is een kans om de klant (meer) aan zich te binden of kan leiden tot imagoschade voor de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert met klanten volgens instructies en procedures, heeft inlevingsvermogen, moet flexibel, communicatief vaardig en stressbestendig zijn en altijd een dienstverlenende en klantgerichte houding hebben, ook als de emoties bij de klant hoog oplopen.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in een team, is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de eigen werkzaamheden, en legt verantwoording af aan een leidinggevende. Problemen worden zoveel mogelijk zelfstandig opgelost.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van vaktaal
- heeft kennis van CRM-systemen
- heeft kennis van de eigen en andere culturen
- heeft relevante juridische basiskennis van onder andere privacywetgeving en consumentenrecht
- heeft kennis van beschikbare klantinformatie
- heeft kennis van methoden voor evalueren en reflecteren
- heeft brede ict-kennis
- Heeft brede kennis van online en offline dienstverlening
- heeft brede kennis van de organisatiestructuur, bedrijfsprocedures en kwaliteitseisen
- heeft brede kennis van de activiteiten, producten en/of diensten van de organisatie
- heeft brede kennis van de visie, missie en het imago van de organisatie
- heeft specialistische kennis van communicatietheorieën, -vormen en -middelen
- heeft specialistische kennis van verschillende soorten communicatiekanalen
- heeft specialistische kennis van verschillende klantgroepen, bijbehorend klantgedrag, klantwensen, en klantbenaderingen
- heeft specialistische kennis van verschillende soorten klantcontact en de diverse kenmerken
- heeft specialistische kennis van het verloop van de customer journey
- kan voor het werk relevante wet- en regelgeving toepassen
- kan trends en ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied volgen en toepassen
- kan instructies opvolgen
- kan werken volgens formats, protocollen en bedrijfsprocedures
- kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden
- kan relevante digitale systemen en toepassingen gebruiken
- kan informatie vastleggen in de daarvoor gebruikte systemen
- kan klantbehoefte achterhalen
- kan benadering en taalgebruik aanpassen op doel, doelgroep en communicatiekanaal
- kan informatie en advies geven over de activiteiten, producten en/of diensten van de organisatie
- kan klanten naar de juiste persoon/plek doorverwijzen
- kan informatie verzamelen, analyseren en verwerken
- kan informatie beoordelen op relevantie en betrouwbaarheid
- kan data interpreteren en gebruiken
- kan schriftelijke en mondelinge zakelijke communicatie toepassen
- kan verschillende gespreks- en vraagtechnieken toepassen
- kan verschillende klanttypen en klantdoelgroepen in kaart brengen
- kan klantervaringen en klanttevredenheid meten door het afnemen van enquêtes
- kan feedback vragen, geven en ontvangen

#### D1-K1: Verleent klantenservice via verschillende kanalen

- kan samenwerken met collega's
- kan prestatiedoelen formuleren
- kan de eigen werkzaamheden evalueren en verbeterpunten formuleren
- kan verbetermogelijkheden voor de dienstverlening signaleren
- kan omgaan met onzekerheid, verschillen en conflicten
- kan werken onder tijdsdruk
- kan bemiddelen en verbinden
- kan systemisch en computationeel denken en handelen

#### D1-K1-W1: Maakt een planning van de eigen werkzaamheden

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begint de dienst met het controleren van alle apparatuur en kijkt in het systeem welke openstaande taken er zijn en welke klantcontactacties er nog moeten worden opgevolgd. De beginnend beroepsbeoefenaar raadpleegt relevante informatiebronnen zoals het intranet en (social) media, is op de hoogte van de laatste vakinhoudelijke ontwikkelingen en heeft kennis genomen van eventuele mededelingen die van invloed zijn op het werk, zoals bijvoorbeeld veranderende werkprocessen, calamiteiten, of systeemstoringen. De beginnend beroepsbeoefenaar bepaalt op basis van instructies van de leidinggevende de prioriteiten en maakt een planning van de eigen taken en werkzaamheden voor de dag, die is afgestemd op de actuele situatie.

In het geval van een gezamenlijke start en/of afsluiting met het team, worden daar door de leidinggevende de taken verdeeld, belangrijke mededelingen gedaan en tips en tricks uitgewisseld met collega's.

##### Resultaat

Realistische planning van de eigen werkzaamheden, afgestemd op de situatie.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- controleert pro-actief en zorgvuldig de systemen en actualiteit;
- signaleert tijdig eventuele problemen;
- volgt openstaande acties snel en adequaat op;
- werkt volgens geldende bedrijfsprocedures, wet- en regelgeving;
- is punctueel en werkt met tempo;
- gaat flexibel om met eventuele onverwachte veranderingen en kan snel schakelen;
- werkt constructief samen met collega's;
- neemt verantwoordelijkheid en toont eigenaarschap.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Analyseren, Plannen en organiseren, Omgaan met verandering en aanpassen, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen, Instructies en procedures opvolgen

#### D1-K1-W2: Voert klantgesprek in het klantcontactcenter

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar voert een klantgesprek met een externe klant. Dat kan mondeling en/of schriftelijk zijn, via verschillende communicatiekanalen zoals onder andere de telefoon, chat, e-mail en/of social media, maar ook aan de balie. Soms wordt er vanuit het klantcontactcenter contact opgenomen met een klant naar aanleiding van een eerder contact of een openstaande taak of actie.

De beginnend beroepsbeoefenaar luistert actief naar de klant, achterhaalt de behoefte en zorgt ervoor dat de klant volgens de kwaliteitseisen en naar tevredenheid wordt geholpen. Afhankelijk van de klantbehoefte kiest die een passende benaderingswijze en geeft de klant een antwoord, uitleg, toelichting, informatie en/of advies, verwijst of verbindt de klant door, zet actie uit, lost een probleem op en/of handelt een klacht af. Wanneer de emoties hoog oplopen, treedt de beginnend beroepsbeoefenaar de-escalerend op, blijft rustig, luistert goed naar de klant en toont empathie, zodat de klant zich gehoord voelt. De beginnend beroepsbeoefenaar levert service die continu gericht is op het toevoegen van waarde, een positieve klantbeleving en de versterking van het imago van de organisatie. Tijdens het klantcontact signaleert die mogelijke knelpunten in de werkprocessen.

#### D1-K1-W2: Voert klantgesprek in het klantcontactcenter

##### Resultaat

De klant is zo snel mogelijk en volgens de kwaliteitseisen geholpen. Er is bijgedragen aan een positief imago van de organisatie.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stelt zich oplossingsgericht, klantgericht en vriendelijk op;
- werkt volgens geldende bedrijfsprocedures en wet- en regelgeving;
- gaat flexibel om met eventuele onverwachte gebeurtenissen;
- kan werken onder tijdsdruk en met targets;
- is punctueel en werkt met tempo;
- werkt constructief samen met collega's;
- zet de juiste communicatievaardigheden in;
- draagt actief de bedrijfscultuur uit;
- neemt verantwoordelijkheid en toont eigenaarschap.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

#### D1-K1-W3: Verzamelt en verwerkt klantinformatie

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt aan dossieropbouw, door tijdens en na elk klantcontact, alle relevante informatie vast te leggen in het systeem. De beginnend beroepsbeoefenaar noteert contactgegevens, maakt een samenvatting van elk klantcontact, benoemt knelpunten in werkprocessen en dienstverlening, legt gemaakte (vervolg)afspraken vast en borgt hierbij de privacy van de klant.

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt enquêtes af om klantgedrag en klantervaringen te meten, bijvoorbeeld op het gebied van de duur van het klantcontact, ervaringen met de verschillende communicatiekanalen, de gebruiksvriendelijkheid en de informatievoorziening. De beginnend beroepsbeoefenaar zorgt ervoor dat alle verzamelde klantinformatie opgeslagen wordt en op te zoeken is, zodat het gebruikt kan worden voor data-analyse ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening, en de werkzaamheden overdraagbaar zijn.

##### Resultaat

Relevante informatie is verzameld en volgens de geldende regels opgeslagen in het systeem.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- slaat gegevens duidelijk en correct op;
- werkt volgens geldende bedrijfsprocedures en wet- en regelgeving;
- gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke en gevoelige informatie;
- is punctueel en werkt met tempo.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Bedrijfsmatig handelen, Analyseren, Onderzoeken, Kwaliteit leveren

#### D1-K1-W4: Evalueert de werkzaamheden en formuleert verbeterpunten voor de dienstverlening

##### Omschrijving

#### D1-K1-W4: Evalueert de werkzaamheden en formuleert verbeterpunten voor de dienstverlening

De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert de eigen werkzaamheden, met als doel (door)ontwikkeling van de dienstverlening en een optimaal verloop van de customer journey. Onder leiding van een leidinggevende of coach en aan de hand van de targets en kwaliteitseisen wordt er in teamverband geëvalueerd en gereflecteerd op persoonsniveau, inhoudsniveau en procesniveau. De beginnend beroepsbeoefenaar gebruikt de resultaten van de evaluatie, beschikbare resultaten van klanttevredenheidsonderzoek, eventueel aangeleverde gebruikersdata, en markt- en klantinformatie om mogelijkheden voor verbetering van de dienstverlening te formuleren, en vertaalt dit naar concrete verbeterpunten.

#### Resultaat

Een evaluatieverslag met verbeterpunten is opgeleverd.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- kan omgaan met feedback;
- is kritisch ten opzichte van zichzelf;
- ziet kansen voor verbetering;
- trekt logische conclusies uit data en informatie;
- licht voorstellen duidelijk toe;
- werkt constructief samen met collega's;
- neemt verantwoordelijkheid en toont eigenaarschap.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Analyseren, Onderzoeken, Leren, Kwaliteit leveren, Omgaan met verandering en aanpassen, Gedrevenheid en ambitie tonen, Ondernemend en commercieel handelen, Creëren en innoveren, Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten