

4.1 Contactcenter medewerker

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De contactcenter medewerker werkt binnen zowel de profit als de non-profitsector vanuit een facilitair of inhouse contactcenter, en heeft een kantoorfunctie. De medewerker werkt regelmatig buiten kantoor tijden c.q. 's avonds en in het weekend.
Typerende beroepshouding	De contactcenter medewerker is klantgericht en klantvriendelijk, proactief, dienstverlenend, sociaal vaardig, communicatief, servicegericht en flexibel. Verder is de contactcenter medewerker gedisciplineerd, stressbestendig en accuraat, heeft hij empathisch vermogen, toont hij sensitiviteit en is hij kritisch ten opzichte van zichzelf. De contactcenter medewerker benadert zijn functie vanuit een commercieel oogpunt, hij heeft doorzettingsvermogen en het vermogen om kritiek en tegenslagen te kunnen incasseren.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De contactcenter medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert binnen deze taak de werkzaamheden zelfstandig (soms op eigen initiatief) uit. De medewerker draagt de verantwoordelijkheid om klantvriendelijke en klantgerichte gesprekken (mondeling/schriftelijk/digitaal) te voeren en daarbij het organisatiebelang niet uit het oog te verliezen. De medewerker heeft soms een ondersteunende functie ten opzichte van de buitendienst. Hij maakt en verzet bijvoorbeeld bezoeksafspraken en belt klanten terug om hen van de gewenste informatie te voorzien. De contactcenter medewerker legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.
Complexiteit	De contactcenter medewerker combineert organisatieafhankelijke standaardprocedures. Bij afwijkingen op het gebied van middelen, werkprocessen en omgeving is hij in staat passende oplossingen te bedenken. De complexiteit wordt onder andere beïnvloed door het feit dat: hij met name telefonisch contact heeft en zonder de klant 'echt te kennen of te zien' goed moet luisteren, makkelijk moet communiceren, een relatie op moet bouwen en goed over moet komen aan de telefoon. Hij veel klantcontact heeft waarvan niet van de voren duidelijk is hoe het zal verlopen: (nog onbekende, potentiële) klanten reageren op hun eigen wijze. Hij moet contact met (potentiële) klanten durven opnemen zonder van te voren te weten of deze geïnteresseerd zijn of tijd hebben. Hij heeft met een hoog afbreukrisico bij klantrelaties te maken. Zijn werkzaamheden door -met name- systemen sterk gestuurd worden. Hij moet in staat zijn om met de binnen contactcenters veelgehanteerde, al dan niet beïnvloedbare, stuurcriteria te werken en om te gaan met mogelijke scriptgebondenheid. Hij veel van zijn werkzaamheden, ondersteund door het computertelefoonstelsel, gelijktijdig moet uitvoeren: de medewerker moet multi-tasking zijn.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Starterscertificaat Facilitaire callcenters. (http://www.wgcc.nl/dossiers_opleiding&scholing) (Bron: http://www.wgcc.nl/dossiers_starterscertificaat.html)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p>

	MVT naar keuze					
		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven
	C2					
	C1					
	B2					
	B1	x	x	x		
	A2	x	x	x	x	x
	A1	x	x	x	x	x

2.3 Contactcenter medewerker

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen

Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
1.1	Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie					x					x				x				x	x	x
1.2	Doet voorstellen voor het verkoopplan																				
1.3	Stelt een activiteitenplan op																				
1.4	Voert accountanalyses uit																				
1.5	Stelt accountplannen op																				
1.6	Coördineert de uitvoering van verkoop- en accountplannen en evalueert de plannen																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie			
Omschrijving	De contactcenter medewerker signaleert en verzamelt in opdracht gericht in klantcontacten relevante klant-, product- en/of marktontwikkelingen en legt de informatie vast in het systeem en/of rapporteert/communiceert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Alle relevante signalen zijn opgevangen. • Alle relevante informatie is vastgelegd en/of gerapporteerd. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	De contactcenter medewerker speelt relevante informatie over ontwikkelingen op de markt en bij de klant door aan collega's en leidinggevende, zodat de dienstverlening optimaal blijft en verkoopinformatie aanwezig is en verkoopbeleid ontwikkeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> • Gespreksstructuren • Gesprekstechnieken • Luister- en schrijfvaardigheid • Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal • Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken • Telefoon- en mail etiquette • Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen • Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De contactcenter medewerker verwerkt en registreert alle verkregen informatie accuraat, zodat het systeem up-to-date informatie bevat.	
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Openstaan voor nieuwe informatie 	De contactcenter medewerker volgt en verzamelt proactief of in opdracht via verschillende (onderzoeks)methoden en klantgesprekken marktinformatie en raadpleegt nieuws- en marktinformatiebronnen om altijd up-to-date te zijn en voldoende en bruikbare informatie te achterhalen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen 	De contactcenter medewerker 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.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De contactcenter medewerker luistert, signaleert en vraagt naar mogelijke ontwikkelingen bij klanten in producten en op de markt, zodat relevante informatie (over klant, product en/of markt) beschikbaar komt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een optimale dienstverlening en correcte uitvoering van werkzaamheden.	

Kerntaak 1 Onderzoekt de markt en maakt plannen			
1.1 werkproces: Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie			
	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform voorgeschreven procedures		

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
2.1	Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor													X						X	X
2.2	Acquireert klanten en/of opdrachten								X	X		X							X	X	X
2.3	Verkoopt productgericht					X			X										X	X	X
2.4	Verkoopt behoeftegericht																				
2.5	Stelt offertes op en brengt ze uit																				
2.6	Onderhandelt met de klant/account																				
2.7	Verzorgt het (interne) ordertraject																				
2.8	Voert aftersales uit																				
2.9	Bewaakt de voortgang van het verkooptraject bij de account																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.1 werkproces: Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor			
Omschrijving	De contactcenter medewerker oriënteert zich op de klant voordat hij de klant aan de lijn krijgt of telefonisch/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 (telefonisch, face-to-face en/of via ICT-toepassingen), de doelstelling van het gesprek (kennismaken, afspraak maken, vooraankondiging van een nieuw product/nieuwe dienst e.d.) en/of het aanbod.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een zo compleet mogelijk beeld van de klant gevormd. - Meest effectieve wijze van benadering en aanbod is bepaald. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De contactcenter medewerker haalt voordat hij contact opneemt met de klant de klantgegevens erbij, analyseert deze en bepaalt op basis hiervan hoe hij de klant benadert, wat zijn doelstelling en aanbod is.	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen in vak, branche en gebied • Producten en diensten van de organisatie • Relatiebeheersystemen • Schriftelijke taalbeheersing Nederlands • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen 	De contactcenter medewerker 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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	De contactcenter medewerker ziet en onderkent tijdens de voorbereiding op het verkoopgesprek (zakelijke) kansen en bedenkt hoe hij deze gaat benutten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een correcte uitvoering van werkzaamheden.	

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten			
Omschrijving	De contactcenter medewerker benadert potentiële klanten. In het (kennismakings)gesprek presenteert hij de organisatie en (nieuwe) producten 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. De contactcenter medewerker registreert en/of rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact .		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Correcte kwalificatie van de klant en de kansen voor de organisatie. - De klant heeft een realistisch en positief beeld van de organisatie en het product-/dienstenassortiment. - Een vervolgafpraak met de potentiële klant (eventueel voor de buitendienstmedewerker) en/of toestemming om de potentiële klant in de toekomst nog eens te benaderen (opname in het bestand). - Correcte registratie en/of rapportage van verkregen gegevens. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Indruk maken op anderen • Gesprekken richting geven • Emoties aanspreken • Overeenstemming nastreven 	De contactcenter medewerker maakt door zijn wijze van communiceren een krachtige en positieve (eerste) indruk, neemt de leiding in het gesprek, spreekt emoties aan en gebruikt goede en verschillende argumenten om bezwaren van de klant te overwinnen en de klant te overtuigen van de voordelen van zijn organisatie en het assortiment om te komen tot orders/offertes en/of vervolgafspraken.	<ul style="list-style-type: none"> • Gespreksstructuren • Gesprekstechnieken • Luister- en schrijfvaardigheid • Mondelinge taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal • Omgangsvormen • Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken • Telefoon- en mailetiquette • Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen • Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Kernachtig communiceren • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen 	De contactcenter medewerker presenteert de organisatie en/of het assortiment duidelijk en krachtig, komt snel tot de kern, richt zich op de hoofdpunten en stelt controlevragen, waardoor hij een deskundige en betrouwbare eerste indruk maakt en de aandacht van de klant vasthoudt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De contactcenter medewerker brengt op vakkundige wijze het product-/dienstenaanbod onder de aandacht gebruikmakend van product-, diensten- en organisatiekennis.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen • Kwaliteitsniveaus halen 	De contactcenter medewerker 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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren • Kansen en mogelijkheden benutten 	De contactcenter medewerker benut commerciële kansen door adequaat te reageren op signalen van interesse bij de potentiële klant en maakt hij een goede inschatting van het belang van de klant voor de organisatie.	

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit				
2.2 werkproces: Acquireert klanten en/of opdrachten				
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De contactcenter medewerker achterhaalt door het stellen van vragen of de potentiële klant interesse heeft in/behoefte heeft aan wat de organisatie te bieden heeft en koppelt de interesse/behoefte van de potentiële klant aan de mogelijkheden van de organisatie zodat de klant een duidelijk beeld heeft van wat de organisatie voor de klant kan betekenen.	<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen 	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een correcte uitvoering van werkzaamheden.		

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit**2.3 werkproces: Verkoopt productgericht**

Omschrijving	De contactcenter medewerker voert een telefonisch verkoopgesprek met de klant. In het verkoopgesprek achterhaalt hij de specifieke behoeften en wensen van de klant en koppelt deze aan de mogelijkheden van het product-/dienstenassortiment. Hij beantwoordt vragen van klanten over de toepassing, eigenschappen en verwerking van producten/diensten. De contactcenter medewerker adviseert de klant over producten/diensten, speelt in op koop- en weerstandssignalen van de klant, sluit de verkoop, neemt het offerte- of orderverzoek in ontvangst en past daar waar mogelijk bijverkoop toe. Hij verzorgt tevens informatiemateriaal voor de klant. Indien de contactcenter medewerker geen passend advies kan geven, neemt hij contact op met een (ervaren) collega/leidinggevende of zoekt hij informatie op in het systeem en koppelt de informatie op later moment terug aan de klant. Hij legt de relevante 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.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">- De klant heeft passende informatie en een passend advies ontvangen op basis van een juiste inschatting van de informatie-en/of koopbehoefte.- De klant is aangestuurd op een verkoop- en/of offertemoment.- Correcte registratie van het klantcontact.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De contactcenter medewerker vraagt hulp van/raadpleegt collega's over relevante zaken uit het klantcontact, zodat er iets met de informatie uit het klantcontact gebeurt.	<ul style="list-style-type: none">• Berekeningen/schattingen• Gespreksstructuren• Gesprekstechnieken• Koop- en weerstandssignalen• Luister- en schrijfvaardigheid• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal• Omgangsvormen• Producten en diensten van de organisatie• Scriptgebonden en niet-scriptgebonden gesprekken
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Indruk maken op anderen• Gesprekken richting geven• Emoties aanspreken• Overeenstemming nastreven	De contactcenter medewerker stuurt in het gesprek aan op een verkoop- en/of offertemoment door actief met ideeën te komen die passen bij de klant en verkoopargumenten te gebruiken die inspelen op de emotie van de klant, zodat de klant overtuigd raakt van het product/de dienst.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	De contactcenter medewerker 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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren	De contactcenter medewerker houdt bij het doen van een aanbod rekening met het organisatiebelang en signaleert en ontplooit kansen voor bijverkoop of aanvullende verkoop.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen	De contactcenter medewerker sluit met het verkoopaanbod zoveel mogelijk aan op de wens van de klant, waarbij hij een juiste afweging maakt tussen klantvriendelijkheid en	

Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit			
2.3 werkproces: Verkoopt productgericht			
	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	organisatiebelang, zodat de klant een commercieel verantwoord verkoopaanbod krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Stappen in het verkoopproces/verkoopgesprek Telefoon- en mail etiquette Verkoopsystemen Verkooptechnieken en -argumenten Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een correcte uitvoering van werkzaamheden.	

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

Proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Signaleert en behandelt klachten								X					X					X	X	X
3.2	Voert promotieactiviteiten uit																				
3.3	Onderhoudt actief contact met klanten									X	X	X							X	X	X
3.4	Beheert relaties																				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Contactcenter medewerker

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze			
3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten			
Omschrijving	De contactcenter medewerker signaleert klachten in contact met klanten. Deze informatie gebruikt hij om verbetervoorstellen te doen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen. Hij ontvangt ook specifieke klachten van klanten. Hij neemt de klacht in behandeling, toont begrip voor de klant en stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of 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/leidinggevende. Hij gaat na verloop van tijd na of de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgehandeld.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Eventuele klachten zijn gesignaleerd en geregistreerd. - De klacht is afgehandeld binnen de mogelijkheden en richtlijnen van de organisatie en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant. - Indien nodig zijn collega's geraadpleegd c.q. heeft er terugkoppeling plaatsgevonden. - Indien nodig zijn verbetervoorstellen aan de leidinggevende gedaan. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen 	De contactcenter medewerker doet actief relevante en beargumenteerde (verbeter)voorstellen aan zijn leidinggevende ten aanzien van het product-/dienstenpakket, de serviceverlening of bedrijfsprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> Gespreksstructuren Gesprekstechnieken Omgangsvormen Relatiebeheersysteem Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen ten aanzien van klachtafhandeling
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens controleren en aannames toetsen Oplossingen voor problemen bedenken 	De contactcenter medewerker stelt de juiste vragen aan de klant om de oorzaak en de ernst van de klacht te achterhalen, vraagt door indien de klacht niet duidelijk is en bedenkt een passende oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Productiviteitsniveaus halen Kwaliteitsniveaus halen 	De contactcenter medewerker 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.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Constructief omgaan met kritiek 	De contactcenter medewerker handelt bij de klachtenbehandeling zo objectief en productief mogelijk, blijft niet steken in de klacht maar komt snel met een oplossing c.q. aanpak van de klacht, stelt zich open op naar de klant, gaat niet in de verdediging, maar laat wel weten als kritiek onterecht is.	

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze**3.1 werkproces: Signaleert en behandelt klachten**

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De contactcenter medewerker schat zo goed mogelijk in hoe de klant de klacht het liefst afgehandeld ziet, lost de klacht op rekening houdend met de wensen van de klant en informeert bij de klant of deze tevreden is met het resultaat met het doel het vertrouwen te bevestigen c.q. te herstellen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	De contactcenter medewerker hanteert de organisatiespecifieke klachtbehandelingsprocedure en legt de klachtbehandeling vast in het systeem.	

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten

Omschrijving	De contactcenter medewerker handelt klantvragen en -verzoeken af die niet direct gerelateerd zijn aan de verkoop, maar gericht zijn op klantenbinding en serviceverlening. Op basis van product-, diensten- en organisatiekennis informeert en adviseert hij de klant. Wanneer de contactcenter medewerker de klantvraag of het verzoek niet direct kan afhandelen, neemt hij contact op met een (ervaren) collega of zoekt hij de vraag/het verzoek eerst uit om er later zoals afgesproken met de klant op terug te komen. Tijdens het contactmoment is de contactcenter medewerker alert op signalen die de klant (on)bewust afgeeft, springt hierop in en optimaliseert zo de dienstverlening. Hij verifieert bij de klant of deze tevreden is over de informatievoorziening en dienstverlening en past deze aan bij onvoldoende tevredenheid. Hij signaleert verbeterpunten in de dienstverlening en speelt deze door aan zijn leidinggevende. De contactcenter medewerker registreert het contact met de klant, legt alle verzamelde gegevens vast in het systeem en/of rapporteert/communiceert deze rechtstreeks aan de leidinggevende en relevante collega's.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none">- De klant heeft de gevraagde/passende informatie en service ontvangen.- Er is klantenbinding tot stand gebracht.- Er is adequaat ingesprongen op signalen van koop- en/of informatiebehoefte die de klant (on)bewust afgeeft.- Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact.- Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen	De contactcenter medewerker behandelt de klantvragen en -verzoeken op betrouwbare en deskundige wijze, zodat de klant tevreden/geholpen is en er klantenbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none">• Gespreksstructuren, gesprekstechnieken, telefoon- en mailetiquette en luistervaardigheid• Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en moderne vreemde taal• Omgangsvormen• Producten en diensten van de organisatie• Relatiebeheersystemen• Verricht tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsysteem en andere hulpmiddelen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren	De contactcenter medewerker registreert en rapporteert alle benodigde en verkregen gegevens uit het klantcontact accuraat, zodat het registratiesysteem up-to-date informatie bevat en hij aan de collega's in de buitendienst de belangrijkste informatie kan doorspelen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De contactcenter medewerker informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van product-, diensten- en organisatiekennis die hij snel paraat heeft.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Productiviteitsniveaus halen• Kwaliteitsniveaus halen	De contactcenter medewerker 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.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	De contactcenter medewerker is tijdens het contactmoment voortdurend alert op (koop)signalen die de klant (on)bewust	

Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

3.3 werkproces: Onderhoudt actief contact met klanten

		afgeeft en grijpt deze zakelijke kansen aan om producten en diensten uit het assortiment onder de aandacht te brengen en een verkoopgesprek te starten.	<ul style="list-style-type: none">• Voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter• Wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De contactcenter medewerker bepaalt/achterhaalt de informatiebehoefte en situatie van de klant en stemt de informatievoorziening en dienstverlening hierop af waardoor de klant een op de persoon gerichte dienstverlening ontvangt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen• Werken conform voorgeschreven procedures	De contactcenter medewerker werkt (veelal) volgens een script, legt gegevens vast conform werk- en kwaliteitsprocedures en gaat discreet om met vertrouwelijke informatie, zodat hij bijdraagt aan een optimale dienstverlening en correcte uitvoering van werkzaamheden.	