



Contactcenter medewerker
beroepscompetentieprofiel
mei 2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Colofon	4
Brondocumenten/bronnen	6
1 Algemene informatie over het beroep	7
1.1 Mogelijke functiebenamingen	7
1.2 Beschrijving van het beroep	7
1.3 Loopbaanperspectief	9
1.4 Trends en innovaties	9
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	12
3 Beschrijving van de kerntaken	13
3.1 Kerntaak 1 Verzamelt informatie t.b.v. verkoop en service	13
3.2 Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit	14
3.3 Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	17

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

Inleiding

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

Drie begrippen staan centraal in het beroepscompetentieprofiel:

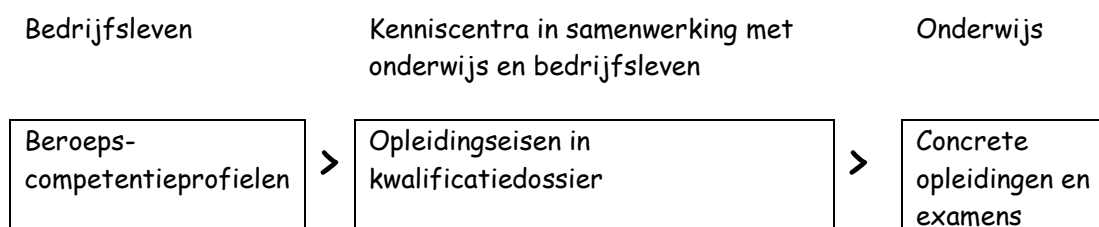
- kerntaken
- (onderliggende) werkprocessen en
- (onderliggende) competenties

die (alle) noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden.

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven. Om het document een formele status te geven, is vaststelling door het georganiseerde bedrijfsleven noodzakelijk.

Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche is het een hulpmiddel bij functiewaardering, kan het gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel als input dienen voor opleidingen in het middelbaar beroepsopleiding. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo-gediplomeerden en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt: zijn competenties. In het schema is deze laatste functie van het beroepscompetentieprofiel weergegeven:



Conform deze ketengedachte is het bedrijfsleven verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van beroepscompetentieprofielen. Kenniscentra ontwikkelen en onderhouden op basis van deze beroepscompetentieprofielen de opleidingseisen in de vorm van kwalificatiedossiers. Dit gebeurt in samenwerking met vertegenwoordigers van sociale partners en onderwijs. Het onderwijs ontwikkelt op basis van de kwalificatiedossiers concrete opleidingen en examens.

Colofon

Ontwikkeld door	Comité van deskundigen Onder regie van Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven ECABO
In opdracht van	Stichting Opleidings- & Ontwikkelingsfonds Call Centers (OCCC)
Verantwoording	Vastgesteld door: Sectorraad Commercieel ECABO Op: 19 maart 2013 Te: Amersfoort

Geraadpleegde praktijkdeskundigen en organisaties

Naam	Werkzaam bij / organisatie
Dhr. H. de Bock	Onafhankelijk voorzitter comité van deskundigen (OCCC)
Dhr. G. de Crom	SBK Advies & Training B.V.
Mw. B. Davies	UWV Klantcontact
Mw. J.E. Hofsté	SPARQ
Mw. R. Muñoz	Unamic / HCN
Mw. H. Philipse	Philipse Business School
Dhr. W. de Ruijter	OCCC
Dhr. M. Schevers	SBK Advies & Training B.V.
Mw. M. Vloedveld	Tele'Train

Sectorraad Commercieel

Voor het ontwikkelen van kwalificaties voor de commerciële beroepen wordt het ECABO bestuur ondersteund door een sectorraad. Deze commissie met afgevaardigden uit het bedrijfsleven en het onderwijs, behartigt de opleidingsbelangen voor de beroepsgroep. De beroepseisen van de contactcenter medewerker zijn vastgesteld door:

Namens de werkgevers / beroepsorganisaties		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Mevr. P. Claessen	SMA	Sales Management Association (SMA)
Mevr. G. de Groot	KSF	Klantenservice Federatie
Dhr. R.J. de Haas	Roland de Haas Consult B.V.	Vereniging van Communicatieadviesbureaus (VEA)
Mevr. B. Hilarides	Nederlands Instituut voor Marketing (NIMA)	Nederlands Instituut voor Marketing (NIMA)
Mevr. P. Hulkenberg	Randstad	Randstad
Mevr. A. Hulsenboom	Philipse Business School	Klantenservice Federatie
Dhr. H. Molenaar	Beeckesteijn business School	Platform Innovatie in Marketing (PIM)
Mevr. R. Munoz	Unamic/HCN	Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters (WFC)
Dhr. I. Samson	Itidan BV	CLC-VECTA Centrum voor Live Communication brancheorganisatie
Dhr. G. Struijf	ICSB Marketing en Strategie	Platform Klantgericht Ondernemen
Vacant	Dutch Dialogue Marketing Association (DDMA)	Dutch Dialogue Marketing Association (DDMA)
Vacant	Pragma	Vereniging van onafhankelijke erkende communicatieadviesbureaus (Pragma)
Namens het onderwijs		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Dhr. L. de Bruin	Hogeschool INHOLLAND	Landelijk Platform Opleidingen Media & Entertainment (LPO MEM)
Dhr. S. Buil	Graafschap college	MBO Raad
Dhr. J. Kranenveld	ROC Mondriaan	MBO Raad
Dhr. T. Paffen	NOVA College	MBO Raad
Dhr. W.P. de Ruijter	O OCC	Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Call Centers (O OCC)
Dhr. R. van der Weijden	Hogeschool Utrecht	Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO)
Vacant		Landelijk Overlegorgaan Commerce

Brondocumenten/bronnen

- Beroepscompetentieprofiel Contactcenter medewerker, versie september 2010
- Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2011-2016, ECABO
- KSF Contactcenter Benchmark Onderzoek, november 2012
- www.klantenservicefederatie.nl
- www.oocc.nl

1 Algemene informatie over het beroep

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Contactcenter agent
- Callcenter agent
- Callcenter medewerker
- Facilitair service desk medewerker
- Medewerker klantenservice
- Customer service agent
- Customer service medewerker
- Customer service representative
- Medewerker customer care
- Customer contact advisor

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	De contactcenter medewerker werkt bij een facilitair of bij een inhouse contactcenter. Een facilitair contactcenter is een bedrijf dat, in opdracht van derden, klantcontacten afhandelt. Een inhouse contactcenter daarentegen handelt de eigen klantcontacten af.
Typende beroepshouding	De contactcenter medewerker moet: <ul style="list-style-type: none">- klantgericht en klantvriendelijk functioneren;- proactief, adviserend en oplossingsgericht werken;- flexibel optreden;- assertief handelen;- initiatief tonen;- analytisch denken;- integer handelen;- ethisch handelen;- gedisciplineerd, stressbestendig en accuraat zijn;- empathisch vermogen tonen;- sensitiviteit tonen;- kritisch zijn ten opzichte van zichzelf.
Rol en verantwoordelijkheden	Bij contactcenters vinden zowel inbound als outbound gesprekken/contacten plaats. Bij inbound contact neemt de klant het initiatief tot het contact. Bij outbound contact komt het initiatief van het contactcenter. Bij inbound gesprekken/contacten benadert de klant/afnemer het contactcenter (telefonisch/per brief/ e-mail/online) voor informatie, advies, een bestelling, boeking, klacht, helpdeskdienst e.d. Bij outbound gesprekken/contacten benadert het contactcenter (potentiële) klanten over bijvoorbeeld leveringsdata of voor het maken van bezoeksafspraken of, op basis van databases, om bijvoorbeeld een product of dienst aan te bieden in het kader van ideële/commerciële verkoop of (leden)werving. De contactcenter medewerker bouwt aan en onderhoudt klantrelaties. Hij voert telefoongesprekken, verzorgt de schriftelijke/elektronische communicatie en verwerkt

	<p>opdrachten die daaruit voortvloeien. De contactcenter medewerker is vaardig in het gebruiken van voor zijn werkzaamheden noodzakelijke computer- en telefonieapplicaties en/of software.</p> <p>De contactcenter medewerker is in staat klantbehoeften te signaleren en verbetervoorstellen ter optimalisering van de serviceverlening te doen aan zijn leidinggevende. De contactcenter medewerker geeft (in)direct, via het systeem, feedback over klanten, producten en diensten, rekening houdend met de wensen een opdrachtgever en de klant. Daarnaast zorgt de contactcenter medewerker voor het invoeren, het wijzigen en/of het verwerken van opdrachten, met in achtneming van de wet en conform de geldende procedures van de eigen organisatie, zodat de opdrachtverwerking zo efficiënt mogelijk plaatsvindt.</p> <p>Veel werkzaamheden van de contactcenter medewerker hebben een 'multitasking' karakter: de medewerker moet bijvoorbeeld tegelijkertijd een telefoongesprek voeren, informatie in de computer opzoeken en gegevens invoeren. De werkzaamheden van de contactcenter medewerker bestrijken driewerkgebieden: klantenservice, verkoop en onderzoek/dataregistratie. Deze werkgebieden komen vaak in combinatie met elkaar voor in / of naar aanleiding van een gesprek met de klant:</p> <p>Binnen het werkgebied 'klantenservice' beantwoordt de contactcenter medewerker vragen, neemt opdrachten in ontvangst en houdt zich bezig met klachtenafhandeling. Bovendien opereert de contactcenter medewerker als helpdesk- c.q. infodeskmedewerker.</p> <p>Binnen de functie 'verkoop' informeert en adviseert de contactcenter medewerker telefonisch, schriftelijk of anderszins klanten over producten en diensten, met als doel de klant te stimuleren producten en/of diensten af te nemen. Tot dit werkgebied horen verkoop, reserveringen, telemarketing en lead generation.</p> <p>Binnen de functie 'onderzoek en dataregistratie' richt de contactcenter medewerker zich op marktonderzoek en de verrijking en controle van databases.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Als eerste bepaalt de scriptgebondenheid de complexiteit van de taken. Zo zijn er taken waarbij de mogelijkheden en de wijze van uitvoeren precies zijn vastgelegd door middel van een script of systeem. Deze taken zijn veel minder complex dan wanneer de contactcenter medewerker door middel van open scripting moet kunnen functioneren, waarbij wordt verwacht dat de contactcenter medewerker vaardig omgaat met kennisdatabases, de vraag analyseert en zelf de bijbehorende actie kiest.</p> <p>Als tweede wordt de complexiteit bepaald door het soort product en het aantal producten/diensten waarvoor de contactcenter medewerker service verleent.</p> <p>Als derde speelt het soort sociale interactie met de (potentiële) klant een rol. Zo is bij het vermelden van alleen feiten zonder toelichting minder sociale interactie nodig dan bij het inspelen op vragen en behoeften en gevoeligheden. De gespreksduur is bij complexere taken meestal ook langer.</p> <p>Als vierde heeft het soort klant (vaste klant of een losse,</p>

	nieuwe klant), consument of zakelijke markt invloed op de complexiteit. De zakelijke markt vereist vaak complexere taken. Als laatste speelt de complexiteit van de gegevensverwerking een rol. Deze loopt van het verwerken van enkelvoudige gegevens tot het selecteren, analyseren, interpreteren en verwerken van gegevens in het systeem.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Kennis van op contactcenters van toepassing zijnde wetgeving en zelfreguleringen
Nederlands en (moderne) vreemde talen	Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal is noodzakelijk en beheersing van (minimaal) één moderne vreemde taal is voor de contactcenter medewerker zeer wenselijk.

1.3 Loopbaanperspectief

<p><i>Loopbaanmogelijkheden:</i></p> <p><u>Binnen contactcenters:</u> De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter liggen voornamelijk in andersoortige en complexere taken en/of projecten.</p> <p>De verticale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf: de contactcenter medewerker kan doorgroeien naar de functie van senior agent, teamleider, coach, trainer en aanverwante functies.</p> <p><u>Buiten contactcenters:</u> Buiten een contactcenter liggen er ook carrièremogelijkheden: de beste aansluiting ligt met name in servicegerichte en commerciële functies, zoals een commerciële binnendienstfunctie, (junior) accountmanager of commercieel medewerker bank- en verzekeringswezen. De (junior) accountmanager kan doorgroeien naar de functie van (senior) accountmanager en regiomanager.</p>

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p><i>Ontwikkelingen</i></p> <p>Binnen de contactcenterbranche bestaan er facilitaire en inhouse contactcenters. Er doet zich een ontwikkeling voor met betrekking tot sourcingsmogelijkheden zoals in- of outsourcing. Oftewel het (gedeeltelijk) uitbesteden van klantcontacten door inhouse contactcenters aan facilitaire contactcenters.</p> <p>Organisaties zetten contactcenters veel vaker in voor een uitbreiding naar outbound klantcontacten. Dit vraagt een andere (lees actievere) houding van contactcenters en hun medewerkers.</p> <p>Organisaties richten zich steeds meer op het behoud van klanten/potentiële doelgroepen en zetten het contactcenter als (extra) communicatiemiddel daarvoor in. Klantcontacten zullen, mede dankzij de vele technologische ontwikkelingen, zowel telefonisch, als via e-mail en internet in omvang blijven groeien. De contactcenters en hun medewerkers moeten kwalitatief hoogstaande dienstverlening (blijven) realiseren, want contactcenters vormen in potentie hét kloppende hart en het visitekaartje van alle klantgerichte organisaties.</p> <p>Door het sterk toegenomen gebruik van social media en de (maatschappelijke/economische) impact van (negatieve) berichten op deze media over organisaties is het voor organisaties van groot belang geworden om de berichtgeving over de eigen organisatie nauwlettend te volgen en zo nodig tijdig te interveniëren. De contactcenter medewerker kan een actieve rol hebben in dit proces van webcare en kan zelfs functioneren in een specifiek webcare-team.</p> <p><i>Kwantitatieve gegevens</i></p> <p>Voor de kwantitatieve ontwikkelingen op de arbeidsmarkt wordt verwezen naar "De marktmonitor, ontwikkelingen rond ECABO-beroepen". Deze marktmonitor wordt jaarlijks geactualiseerd en is te vinden op www.ecabo.nl.</p> <p>In alle regio's (Noord, Oost, Middenwest, Noordwest, Zuidwest en Zuidoost) zijn de arbeidsmarktperspectieven voor de Contactcenter medewerker goed (Perspectief arbeidsplaatsen economisch-administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen, 2012 – 2016).</p> <p>De 2.100 bekend zijnde contactcenters bieden met hun 75.000 seats directe werkgelegenheid aan ca. 120.000 agents en overige werknemers in 84.000 diverse dienstverband fte. De 120.000 medewerkers vormen ca. 1,5% van de beroepsbevolking en zijn als volgt verdeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overheid 10% • Facilitair 25% • Inhouse 65%. <p>(Bron: Contactcenter Brancheonderzoek 2012, Klantenservicefederatie (KSF))</p>
--------------	--

Wetgeving en regelgeving	De op contactcenters van toepassing zijnde wetgeving en zelfreguleringen. De wet- en regelgeving verandert regelmatig. Voor meer informatie: http://www.klantenservicefederatie.nl/kenniscentrum/wet-en-regelgeving .
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<ul style="list-style-type: none"> - Technologische toepassingen binnen contactcenters zijn voortdurend aan wijzigingen en vernieuwingen onderhevig en worden complexer, zoals <ul style="list-style-type: none"> • multichanneling (o.a. telefoon, e-mail, chat, social media, co-browsing); • voicemail connection. - Contactcenters spelen steeds meer in op de social media, contactcenter medewerkers worden daarvoor ingezet, soms worden aparte webcare-teams ingericht. - Klanttevredenheidsonderzoeken worden in toenemende mate geïntegreerd in klantcontacten. - Service en sales worden zoveel mogelijk gecombineerd in elk klantcontact. - Van monoproduct naar multiproduct. - Toename open script gesprekken (t.o.v. scriptgebonden gesprekken). - Door toename van selfservice tools blijven in het contactcenter meer veeleisende taken over zoals: <ul style="list-style-type: none"> • probleem-/klacht oplossing waarbij veel tact is vereist; • aanbod / verkoop van complexe producten en diensten met tal van varianten die worden ingezet afhankelijk van de klantsituatie; • bedienen van verschillende doelgroepen tegelijkertijd. - Het verwachtingspatroon van de klant ten aanzien van dienstverlening (via bijvoorbeeld het contactcenter) wordt steeds hoger.

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Contactcenter medewerker	
Kerntaak	Werkproces
Kerntaak 1 Verzamelt informatie t.b.v. verkoop en service	
	1.1 Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie
Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit	
	2.1 Bereidt het verkooptraject voor
	2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten
	2.3 Voert het verkooptraject uit
Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze	
	3.1 Signaleert en behandelt klachten
	3.2 Handelt telefonische klantvragen en -verzoeken af
	3.3 Handelt schriftelijke/elektronische klantvragen en -verzoeken af
	3.4 Voert webcare werkzaamheden uit

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk worden de verschillende kerntaken van dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Verzamelt informatie t.b.v. verkoop en service

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> In opdracht verzamelt de contactcenter medewerker(tijdens 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.</p>	<p>1.1 Verzamelt klant-, product- en/of markt informatie</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Samenwerken en overleggen- Formuleren en rapporteren- Onderzoeken- Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten- Kwaliteit leveren- Instructies en procedures opvolgen
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Alle relevante signalen zijn opgevangen.- Alle relevante informatie is vastgelegd en/of gerapporteerd.	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <p>Kennis van:</p> <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 (waaronder die m.b.t. wijze van gebruik en reageren op social media) <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none">- gespreksstructuren toepassen- gesprekstechnieken toepassen- luister- en schrijfvaardigheid- zoekstrategieën toepassen- mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal- open script en scriptgebonden gesprekken voeren- telefoon- en e-mail etiquette toepassen- tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsystemen en andere hulpmiddelen verrichten- regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen	

3.2 Kerntaak 2 Voert het verkooptraject uit

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter medewerker oriënteert zich op de (potentiële) 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 de doelstelling van het gesprek (kennismaken, afspraak maken, vooraankondiging van een nieuw product/nieuwe dienst e.d.) en/of het aanbod.</p>	<p>2.1 Bereidt het verkooptraject voor</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyseren - Kwaliteit leveren - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen
<p><i>Resultaat:</i></p> <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. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <p>Kennis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontwikkelingen in de branche, vakgebied - producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever - wet- en regelgeving die van belang is in het kader van verkoop en de daaraan gerelateerde organisatiespecifieke afspraken en protocollen <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - relatiebeheersystemen gebruiken - regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen - mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal 	

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> 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.</p>	<p>2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overtuigen en beïnvloeden - Presenteren - Vakdeskundigheid toepassen - Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten - Kwaliteit leveren - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen - Gespreksstructuren toepassen - Gesprekstechnieken toepassen - Luistervaardigheid
<p><i>Resultaat:</i></p> <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 vervolgspraak 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. 	

Vakkennis en vakvaardigheden:

Kennis van:

- producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever
- voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter
- wet- en regelgeving die van belang is in het kader van verkoop en de daaraan gerelateerde organisatiespecifieke afspraken en protocollen

Vaardigheden:

- gespreksstructuren toepassen
- gesprekstechnieken toepassen
- mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde
- omgangsvormen kiezen en toepassen
- open script en scriptgebonden gesprekken voeren
- telefoon- en e-mail etiquette toepassen
- tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsystemen en andere hulpmiddelen verrichten
- regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

Beschrijving werkproces:

De contactcenter medewerker voert een (telefonisch) gesprek met de klant. In het verkoopdeel van het gesprek 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 in het kader van service en sales. 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.

2.3 Voert het verkooptraject uit

Competenties:

- Samenwerken en overleggen
- Overtuigen en beïnvloeden
- Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten
- Kwaliteit leveren
- Instructies en procedures opvolgen
- Ondernemend en commercieel handelen
- Gespreksstructuren toepassen
- Gesprekstechnieken toepassen
- Luistervaardigheid

Resultaat:

- 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.

Vakkennis en vakvaardigheden:

Kennis van:

- producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever
- stappen in het verkoopproces/- gesprek
- voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter
- wet- en regelgeving die van belang is in het kader van verkoop en de daaraan gerelateerde organisatiespecifieke afspraken en protocollen

Vaardigheden:

- berekeningen/schattingen maken
- gespreksstructuren toepassen
- gesprekstechnieken toepassen
- luistervaardigheid
- met koop- en weerstandssignalen omgaan
- mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal
- omgangsvormen kiezen en toepassen
- open script en scriptgebonden gesprekken voeren
- telefoon- en e-mail-etiquette toepassen
- verkoopsystemen gebruiken
- verkooptechnieken en –argumenten kiezen
- tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsystemen en andere hulpmiddelen verrichten
- regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen

3.3 Kerntaak 3 Bouwt relaties op en onderhoudt ze

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> 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.</p>	<p>3.1 Signaleert en behandelt klachten</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overtuigen en beïnvloeden - Analyseren - Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten - Kwaliteit leveren - Instructies en procedures opvolgen - Met druk en tegenslagen omgaan - Gespreksstructuren toepassen - Gesprekstechnieken toepassen - Luister- en schrijfvaardigheid
<p><i>Resultaat:</i></p> <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. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <p>Kennis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever - 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 <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gespreksstructuren toepassen - gesprekstechnieken toepassen - mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal - omgangsvormen kiezen en toepassen - relatiebeheersystemen gebruiken - tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsystemen en andere hulpmiddelen verrichten - regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen 	
<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter medewerker handelt telefonische klantvragen en –verzoeken af die gericht zijn op klantenbinding en serviceverlening. De contactcenter</p>	<p>3.2 Handelt telefonische klantvragen en - verzoeken af</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ethisch en integer handelen

<p>medewerker is hierbij alert op mogelijkheden om vanuit service tot sales te komen. 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, speelt 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relaties bouwen en netwerken - Presenteren - Formulieren en rapporteren - Vakdeskundigheid toepassen - Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten - Kwaliteit leveren - Analyseren - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen - Gespreksstructuren toepassen - Gesprekstechnieken toepassen - Luistervaardigheid
<p><i>Resultaat:</i></p> <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. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden</i></p> <p>Kennis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever - voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter - wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gespreksstructuren toepassen - gesprekstechnieken toepassen - mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal - omgangsvormen kiezen en toepassen - relatiebeheersystemen gebruiken - tijdens klantgesprekken gelijktijdig handelingen via computer- en telefoonsystemen en andere hulpmiddelen verrichten - regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen 	

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter medewerker handelt binnenkomende correspondentie, zoals brieven en e-mails, af. Hij haalt uit de correspondentie de emotie en de klantvraag en speelt daarop in. Hij beantwoordt de correspondentie met behulp van de technologische infrastructuur. De contactcenter medewerker is alert op klantbehoeften en afzetmogelijkheden. Deze informatie slaat de contactcenter medewerker op in de daarvoor bestemde computersystemen of hij geeft deze intern door aan de daarvoor verantwoordelijke persoon/afdeling.</p>	<p>3.3 Handelt schriftelijke/elektronische klantvragen en -verzoeken af</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ethisch en integer handelen - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Vakdeskundigheid toepassen - Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten - Kwaliteit leveren - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen - Schrijfvaardigheid
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Een adequate reactie op de klantemotie en/of -vraag. - Het klantcontact is inhoudelijk correct en efficiënt. - Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact. - Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden</i> Kennis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever - voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter - wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen <p>Vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal - briefconventies en e-mail etiquette toepassen - relatiebeheersystemen gebruiken - regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen 	
<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter medewerker signaleert berichten op social media die in het kader van service, verkoop, klachten, de bescherming van het corporate imago of de merknaam van belang (kunnen) zijn voor de eigen organisatie of voor de organisatie waaraan een dienst verleend wordt. De medewerker bedenkt een passende oplossing en formuleert een reactie aan de klant of geeft berichten door aan de daarvoor bestemde afdelingen.</p>	<p>3.4 Voert webcare werkzaamheden uit</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ethisch en integer handelen - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Vakdeskundigheid toepassen - Op de behoeften en verwachtingen van de 'klant' richten - Instructies en procedures opvolgen - Ondernemend en commercieel handelen - Schrijfvaardigheid
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De reactie is feitelijk correct, en adequaat ten aanzien van de klantemotie. - Producten zijn onder de aandacht gebracht als een klant heeft aangegeven naar producten op zoek te zijn. - Het klantcontact is inhoudelijk correct en efficiënt. - Correcte rapportage aan collega's over het klantcontact. - Correcte registratie van het klantcontact en de verzamelde gegevens. 	

Vakkennis en vakvaardigheden

Kennis van:

- producten en diensten van de organisatie of van die van de opdrachtgever
- voor het beroep relevante begrippen en termen die gebruikt worden in een contactcenter
- wet- en regelgeving en organisatiespecifieke afspraken en protocollen met betrekking tot webcare

Vaardigheden:

- schriftelijke taalbeheersing Nederlands en een moderne vreemde taal
- etiquetteregels die gebruikelijk zijn bij zakelijk gebruik social media toepassen
- relatiebeheersystemen gebruiken
- regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen