



checklist #contact - de menselijke factor in customer service

Individuele agent performance indicatoren, normen en weging

- A excellent
- B ruim boven de norm
- C op de norm
- D onder de norm
- E onaanvaardbaar onder de norm

Indicator (Criterium)	Norm	Weging	a	b	c	d	e
Telefonie, kwantitatief		15%					
% ingelogde tijd van de totale werktijd	{90%}						
Gemiddelde gespreksduur	{240sec}						
Gemiddeld aantal calls per uur	{12}						
Short calls: maximum percentage	{1%}						
Verhouding beltijd/not ready tijd	{20% wrap up time}						
Eindoordeel							
Gesprekskwaliteit, kwalitatief		25%					
Gesprekssturing	{100% effectief}						
Gebruik van ABN	{100% correct}						
Presentatie	{Correct}						
Tone of voice	{Vriendelijk en behulpzaam}						
Professionaliteit	{Zakelijk}						
Analytisch en probleemoplossend vermogen	{effectief}						
Bezit en gebruik van kennis	{Up to date en effectief ingezet}						
First contact resolution	{afhandeling compleet}						
Eindoordeel							
Mail/chat vaardigheden							
Correct taalgebruik	{foutloos ABN}						
Afhandelsnelheid							

Indicator (Criterium)	Norm	Weging	a	b	c	d	e
Commerciële vaardigheden		20%					
Hitrate (succesvolle deals)	{15% conversie}						
Retentie-rate (teruggewonnen klanten)	{15% conversie}						
Eindoordeel							
Systeemkennis en -gebruik		10%					
Call accounting (% effectieve registratie van belredenen)	{90%}						
Systeemeffectiviteit	{Effectief}						
Informatievaardigheden	{(klant)gegevens vinden}						
Eindoordeel							
Administratieve kwaliteiten		10%					
Punctualiteit	{90%}						
Snelheid	{100%}						
Fouterstellend vermogen	{100%}						
Eindoordeel							
Centrale waarden		10%					
Attitude naar collega's							
Klantgerichtheid interne klanten							
Klantgerichtheid externe klanten							
Representatie/orde	{Netjes}						
Inzet (flexibiliteit, bereidheid)	{Maximaal}						
Initiatief	{Effectief en aanwezig}						
Collegialiteit samenwerking	{Optimaal}						
Queuegerichtheid	{Weinig aanwijzingen}						
Stiptheid/roostertrouwheid	{Tijdig aanwezig}						
Creativiteit	{Aanwezig en bruikbaar}						
Zelfstandigheid	{Geen hulp nodig}						
Eindoordeel							
Uitgevoerde gedelegeerde taken		10%					
Bijdragen aan training en coaching	...						
Begeleiding/assistentie supervisors	...						
Inwerken nieuwe medewerkers	...						
Administratie	...						
Projectbijdragen	...						
Deelname aan overlegvormen	... {inbreng, vergadertechniek, etc.}						
Eindoordeel							
Eindoordeel totale beoordeling							