

Bedrijf:

Naam Kandidaat:

Datum:

Geboortedatum Kandidaat:

Eindterm 1.					
De klantcontact medewerker is in staat om op adequate wijze de kennis over de wet- en regelgeving en de Code Telemarketing toe te passen.					
Eindterm		Proces		Beoordelingscriteria	Gecheckt
1.	De klantcontact medewerker is in staat een gesprek te voeren volgens de (wettelijke) regelgeving en gaat op correcte wijze om met vertrouwelijke informatie.	1.	De klantcontact medewerker reageert discreet en vertrouwelijk op vragen en verzoeken die de belangen van het bedrijf en de privacy van personen (zowel van medewerkers als van klanten/relaties) kunnen bedreigen.	<ul style="list-style-type: none"> - Verstrekt uitsluitend gegevens of informatie aan personen of organisaties waardoor de belangen van het bedrijf en de privacy van personen niet kunnen worden geschaad. - Volgt de kwaliteitsprocedures die hiervoor zijn opgesteld. - Geeft bij twijfel het contact door aan zijn leidinggevende. - Kent die zaken uit de Code Telemarketing die relevant zijn om de taken op een verantwoorde wijze uit te voeren. 	

Eindterm 2.					
De klantcontact medewerker is in staat om op adequate wijze (met of zonder script) een eenvoudig in- en/of outboundgesprek te voeren.					
Eindterm		Proces		Beoordelingscriteria	Gecheckt
1	De klantcontact medewerker toont correcte spreekvaardigheid	1.	Beheerst zijn stemgebruik	<ul style="list-style-type: none"> - Legt juiste volume in zijn stem; goed verstaanbaar - Juiste intonatie in zijn stem; taaluiting ondersteunen door klemtoongebruik en stemhoogte - Spreekt met een goed tempo en past tempo aan, aan het begripsniveau van de klant - Articuleert duidelijk; alle klanken van een woord worden duidelijk en nauwkeurig uitgesproken 	
		2.	Is correct taalvaardig	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruikt gangbare en begrijpbare Nederlandse woorden, past dit aan aan het niveau van de toehoorder, gebruikt geen of zo weinig mogelijk jargon. - Standaard Nederlands - Past correcte grammaticale structuren toe. - Gebruikt beeldende taal - Hanteert positief en direct taalgebruik. 	
2	De klantcontact medewerker toont correcte luistervaardigheid	1.	Luistert actief	<ul style="list-style-type: none"> - Neemt alle opmerkingen van de klant mee in het gesprek - Maakt luistergeluiden - Stelt vragen ter verduidelijking en ter controle - Geeft ruimte voor reacties/antwoorden - Vat juist samen - Pas correcte klant verificatie toe (spellen en herhalen) 	

3	De klantcontact medewerker voert correcte spelling van persoonsgegevens uit.	1.	Past het nationale spellingsalfabet correct toe	Maakt actief gebruik van het: - Nationale spellingsalfabet	
4	De klantcontact medewerker voert een goed lopend gesprek	1.	Past gesprekstechnieken toe	- aanvang/contactfase (begroeting, stelt het bedrijf voor, stelt zichzelf voor, open dienstvraag) - outb: stelt de gelegenheidsvraag (Komt het gelegen dat ik u bel) met een kort aanbod/voorstel - analyse/onderzoeksfase (intentie) past vraagtechnieken toe - aanbod/doefase/oplossing (het eigenlijke gesprek) - afsluiting/af rondingsfase (samenvatten van de oplossing, dienst of order, nagaan of er nog vragen/opmerkingen/wensen zijn, bedanken, goede dag wensen, naam klant noemen, klant als eerste verbinding laten verbreken).	
		2.	Past telefoonetiquette toe.	- (inprincipe) niet tutoyeren	
				- vraagt toestemming aan de klant om hem in de wacht te zetten en bedankt hierna voor het wachten.	
				- laat klant niet lang (maximaal 30 sec.) in de wacht staan en meldt zich tussentijds indien het wachten langer gaat duren.	
				- laat de klant uitpraten (alleen waar het nodig is om de regie over het gesprek te behouden, mag de klant vriendelijk worden onderbroken.	
				- laat de klant als eerste de verbinding verbreken.	

Eindterm 3.					
De klantcontact medewerker is in staat om op adequate wijze binnen het contactcenter de juiste attitude tegen klanten/opdrachtgevers en eindgebruikers te hanteren.					
Eindterm		Proces		Beoordelingscriteria	Gecheckt
1.	De klantcontact medewerker gaat op correcte wijze om met vertrouwelijke informatie.	1.	Reageert discreet op vragen en verzoeken die de belangen van het bedrijf en de privacy van personen (zowel medewerkers als klanten/relaties) kunnen bedreigen	<ul style="list-style-type: none"> - Verstrekt uitsluitend gegevens of informatie aan personen of organisaties waardoor de belangen van het bedrijf en de privacy van personen niet kunnen worden geschaad. - Volgt de kwaliteitsprocedures die hiervoor zijn opgesteld. - Geeft bij twijfel het contact door aan zijn leidinggevende. 	
2.	De klantcontact medewerker is op de hoogte van het belang van de juiste attitude richting klanten/opdrachtgevers.	1.	Handelt op de juiste manier naar opdrachtgevers/klanten.	<ul style="list-style-type: none"> - Verstrekt uitsluitend gegevens of informatie aan personen of organisaties waardoor de belangen van het eigen bedrijf (contactcenter) en de privacy van personen niet kunnen worden geschaad. - Volgt de kwaliteitsprocedures die hiervoor zijn opgesteld. - Geeft bij twijfel het contact door aan zijn leidinggevende. - Is het visitekaartje van het contactcenter en de werkgever op elk ogenblik. (laat zich enkel positief uit over opdrachtgever en werkgever) 	