

**Beroepscompetentieprofiel
Contactcenter medewerker**

Regie: ECABO
Datum wijzigen: 3-2-2004
Versie 1

BEROEPSCOMPETENTIEPROFIEL Contactcenter medewerker (CA 003)

Algemene informatie	datum: 3-2-2004	versie: 1
Onder regie van kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven	ECABO	
Ontwikkeld door	ECABO, afdeling Ontwikkeling en Innovatie en OOCC	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportage arbeidsmarktmonitor; DUO Market Research (februari 2001) • Verrijking van de kerntaken; Comité van Deskundigen (mei 2003) • Analyse van de verrijkte kerntaken; Comité van Deskundigen (juni 2003) • NCCBP Onderzoek; Nationaal Contact Center Benchmark Platform (2001/2002) • Arbeidsradar Facilitaire Callcenters; KPMG/Ministerie van Economische Zaken, (augustus 2002) • Rapport 'Scholing & Callcenters & Arbeid'; OOCC (voorjaar 2003) • Ontwikkelingen en trends op Contactcenter markt; Vereniging Contactcenters Nederland (voorjaar 2003) • Eindtermen en servicedocument Telebusiness 3; ECABO • Eindtermenset Tbin Basis; Tbin (2001) 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven ECABO	dd. 26-1-2004
- op inhoud door	ECABO Adviescommissie Bestuur Commercieel	dd. 29-1-2004

Mogelijke functiebenamingen

- Contactcenter agent, Callcenter agent
- Callcenter medewerker
- Medewerker klantenservice,
- Customer service agent
- Medewerker customer care

Loopbaanmogelijkheden

De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter liggen voornamelijk in anderssoortige en complexere projecten. De verticale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf zijn beperkt. De contactcenter medewerker kan doorgroeien naar de functie van teamleider. Buiten een contactcenter liggen ook veel mogelijkheden voor de contactcenter medewerker. De ervaring van een contactcenter medewerker op het gebied van dienstverlening en relatiebeheer is gewild in andere (commerciële) functies. Een commerciële binnendienstfunctie bijvoorbeeld sluit erg goed aan op de competenties van een contactcenter medewerker.

BEROEPSBESCHRIJVING

beroepscontext / werkzaamheden	<p>De contactcenter medewerker werkt hoofdzakelijk binnen een facilitair of inhouse contactcenter. Een facilitair contactcenter is een zelfstandig contactcenter dat diensten verleent aan derden. Een inhouse contactcenter is een contactcenter dat deel uitmaakt van een grotere organisatie.</p> <p>De contactcenter medewerker bouwt aan en onderhoudt klantrelaties. Hij voert telefoongesprekken, verzorgt de schriftelijke/elektronische communicatie en verwerkt 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 externe klanten, producten en diensten, rekening houdend met de wensen van zijn leidinggevende of een opdrachtgever. Daarnaast zorgt de contactcenter medewerker voor het invoeren, het wijzigen en/of het verwerken van opdrachten, conform de kwaliteitsprocedures, zodat de opdrachtverwerking zo efficiënt mogelijk plaatsvindt.</p> <p>Veel werkzaamheden van de contactcenter medewerker hebben een 'multitasking' karakter: de medewerker moet tegelijk een telefoongesprek voeren, informatie in de computer opzoeken en gegevens invoeren.</p> <p>De werkzaamheden van de contactcenter medewerker bestrijken drie werkgebieden: klantenservice, verkoop en onderzoek/dataregistratie.</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 externe en interne klanten met betrekking tot 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, databaseverrijking en de controle daarvan.</p>
rol en verantwoordelijkheden	<p>Binnen een contactcenter is de contactcenter medewerker een uitvoerende op medewerkerniveau. Hij bezit de competenties voor zowel telefonische als schriftelijke/elektronische dienstverlening gericht op inbound of outbound klantcontacten. De contactcenter medewerker werkt aan optimale klantrelaties: hij bouwt klantrelaties op en onderhoudt ze. Tijdens klantcontacten dient hij zich zowel klantgericht op te stellen als het organisatiebelang te bewaken, want hij is gedurende de klantcontacten het visitekaartje van de organisatie.</p> <p>De contactcenter medewerker voert zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden uit. Er is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.</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 onafhankelijk van een script of systeem moet kunnen functioneren en waarbij wordt verwacht dat de contactcenter medewerker de vraag analyseert en zelf de bijbehorende actie kiest. Als tweede wordt de complexiteit bepaald door het soort product en het aantal producten/diensten waarvoor de contactcenter medewerker service verleent. 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/behoefte en gevoeligheden. De gespreksduur is bij complexere taken meestal ook langer. Als vierde heeft het soort klant, consument of zakelijk 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.</p>
typerende beroepshouding	<p>De contactcenter medewerker moet in elk geval: klantgericht en klantvriendelijk functioneren, pro-actief en oplossingsgericht werken, flexibel optreden, assertief handelen, initiatief tonen, analytisch denken, gedisciplineerd, stressbestendig en accuraat zijn, empathisch vermogen hebben, sensitiviteit tonen en kritisch zijn ten opzichte van zichzelf.</p>
TRENDS / INNOVATIES	
Marktontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen de contactcenterbranche bestaan er facilitaire en inhouse contactcenters. Er doet zich een ontwikkeling voor die men "outsourcing" noemt, ofwel het (gedeeltelijk) uitbesteden van klantcontacten door inhouse contactcenters aan facilitaire contactcenters. • Organisaties kiezen veel vaker voor omvorming naar outbound-klantcontacten. Dit vraagt een andere (lees: actievere) houding van de contactcenter medewerker. • Er vindt migratie plaats van callcenters naar contactcenters. • Het overgrote deel van de contactcenters voert (op dit moment) inbound activiteiten en voornamelijk binnen het segment business-to-consumer, waarbij er geen significant onderscheid is tussen inbound en outbound. Inhouse contactcenters handelen hoofdzakelijk inbound klantcontacten af. Het overgrote deel van de inhouse contactcenters heeft een servicefunctie, een klein gedeelte heeft een verkoopfunctie. Bij facilitaire contactcenters is het aandeel 'service' ten opzichte van 'verkoop' ongeveer gelijk. De facilitaire contactcenters besteden beperkt aandacht aan research werkzaamheden. • Contactcenters richten zich steeds meer op het behoud van klanten en op doelgroepspecialisatie, waarbij het contactcenter zich alleen richt op bepaalde speciale (= commercieel interessante) doelgroepen. • Klantcontacten zullen, ondanks 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 van alle klantgerichte organisaties.
Wetgeving overheidsregulering	<ul style="list-style-type: none"> • Wet Bescherming Persoonsgegevens • Ongevraagde Communicatie (onder auspiciën van DDMA) • Branchecodes zoals die van de Code Telemarketing en Stichting Reclame Code

Technologische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen contactcenters zijn technologische toepassingen voortdurend aan wijzigingen en vernieuwingen onderhevig. Computer Telephone Integration (CTI), Automatic Call Distributor (ACD), Voice Response Systemen (VRS), IP-technologie, Interactive Voice Response (IVR), intelligente websites e.d. zijn ondertussen gemeengoed, maar zullen nog meer verfijnd worden. De contactcenter medewerker moet steeds de nieuwste systemen kunnen hanteren. • Veel contactcenters zijn al web-enabled en de uitbreiding van internet(mogelijkheden) heeft zeker gevolgen voor de werkzaamheden van de contactcenter medewerker; zo zal e-mail-afhandeling, chatten, co-browsing en web-ordering toenemen. Contactcenters laten enerzijds de keuze aan de klant wat betreft kanaal- en mediumkeuze, anderzijds willen ze de klant sturen door bijvoorbeeld eenvoudige klantcontacten via de website geautomatiseerd af te handelen op basis van self-service of via routing de klant direct te koppelen aan een specifieke contactcenter medewerker. • Nieuwe ontwikkeling zal (een vorm van) relatiemarketing zijn (o.a. Customer Relationship Management). Op dit moment is CRM (nog) sterk ICT- en softwaregericht, maar het klantgericht ondernemen zal binnen CRM steeds belangrijker worden.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • Door o.a. technologische ontwikkelingen kunnen fysiek gescheiden contactcenters aan elkaar gekoppeld worden tot één virtuele organisatie en wordt het eenvoudiger voor organisaties om klantcontacten uit te besteden aan facilitaire contactcenters. • Integratie van back office en front office, waardoor de soms geïsoleerde positie van het (inhouse) contactcenter verdwijnt. • In veel organisaties verschuift het accent van klantenwerving naar klantenbinding. De klantwaarde(n) vormt dan het uitgangspunt voor interactie tussen organisatie en klant. Hierdoor veranderen de competenties die van medewerkers gevraagd worden.
Internationale ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none"> • De contactcenter medewerker kan werkzaam zijn binnen contactcenters die internationaal georiënteerd zijn. Vaardigheid in één of meerdere moderne vreemde talen en in het omgaan met cultuurverschillen wordt dan zeer op prijs gesteld.

KERNTAKEN VAN HET BEROEP

- 1 Bouwt en onderhoudt relaties
- 2 Telefooneert klantgericht
- 3 Verzorgt schriftelijke/elektronische communicatie
- 4 Verwerkt opdrachten, voortvloeiende uit de dagelijkse werkzaamheden
- 5 Verricht tijdens een gesprek gelijktijdig handelingen via het computertelefoniesysteem

KERNTAAK 1**Bouwt en onderhoudt relaties**

proces	<p>De contactcenter medewerker verzorgt het relatiebeheer (inclusief servicebeleid): hij legt relaties en ontwikkelt ze zodanig dat deze optimaal bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie. Binnen het relatiebeheer-proces is de eigen professionaliteit van de contactcenter medewerker cruciaal: zo is hij zich bewust van zijn invloed op de gesprekskwaliteit en daarmee de klantrelatie en handelt daarnaar door tijdens het klantcontact goed te luisteren, empathisch vermogen te tonen, te relativieren, (indien nodig) zich weerbaar op te stellen en signalen op te pakken. Daarnaast herkent de contactcenter medewerker bij klantcontact het type klant en gebruikt deze kennis om zijn gedrag af te stemmen op de klant (bijvoorbeeld op basis van het model 'denken, geven, voelen, doen'). Indien aanwezig maakt hij voor het bepalen van klantwaarden gebruik van (vormen van) analytische CRM.</p> <p>De contactcenter medewerker begeleidt klanten professioneel en volgt ontwikkelingen van eigen accounts. Hij probeert een relatie op te bouwen door klantgericht te denken en te handelen. Zo maakt hij bij meervoudig contact (bewust) gebruik van informatie uit eerdere contacten.</p> <p>De contactcenter medewerker verzorgt op het gebied van customer service o.a. de klachtenafhandeling. Hij maakt gebruik van vastgestelde kwaliteitsprocedures (zoals beschreven in het kwaliteitshandboek) voor het registreren van klantcontact m.b.v. de daarvoor bestemde computersystemen. Hij geeft (in)direct (via het systeem) feedback over klanten, producten en diensten. Hij legt in het systeem de opmerkingen m.b.t. kwaliteit vast, zoals regelmatig terugkerende vragen, klachten en opmerkingen.</p> <p>De contactcenter medewerker bouwt aan interne klantgerichtheid door op een correcte wijze samen te werken met collega's en te participeren binnen (werk)overleggen.</p>
rol / verantwoordelijkheden	<p>De contactcenter medewerker voert alle voorkomende werkzaamheden zelfstandig uit op basis van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.</p> <p>De contactcenter medewerker dient zich bij klantcontacten zowel klantgericht op te stellen als het organisatiebelang te bewaken.</p>
complexiteit	<p>De mate van complexiteit van de werkzaamheden is afhankelijk van de soort afdeling, de productgroep en de verantwoordelijkheden.</p> <p>Tevens zijn o.a. de volgende dimensies van complexiteit van toepassing binnen deze kerntaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> -een hoog afbreukrisico bij klantrelaties -benodigd empathisch vermogen -voorkomende emotionaliteit van klanten -tegenstelling in hooggespannen klantverwachtingen en de realiteit -de vereiste mate van commercialiteit.
betrokkenen	<p>De contactcenter medewerker heeft veelvuldig contact met klanten. De contactcenter medewerker werkt samen met collega's van zijn eigen team en/of afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van andere afdelingen (inclusief de commerciële buitendienst).</p> <p>De contactcenter medewerker heeft contact met een breed scala aan back office medewerkers.</p>
(hulp-)middelen	<p>De werkzaamheden binnen deze taak worden uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. De contactcenter medewerker maakt veelvuldig gebruik van zijn computer en relevante softwarepakketten. Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden maakt de contactcenter medewerker gebruik van printer, fax, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>De contactcenter medewerker is zorgvuldig bij het bij bouwen en onderhouden van relaties. Daarbij dient de contactcenter medewerker zich te houden aan vastgestelde kwaliteitsprocedures. Hij zorgt voor een actueel en volledig relatiebestand en levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van het werkproces binnen het contactcenter.</p>
keuzes en dilemma's	<p>Klantgerichtheid versus organisatievoorschriften De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij tegemoet komt aan speciale wensen van de klant of dat hij de regels/interne procedures van de organisatie opvolgt.</p> <p>Zelfstandigheid versus bevoegdheid De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze beslissing door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p> <p>Ongenoegen uiten over klantgedrag versus dit niet doen De contactcenter medewerker moet bij ongemanierdheid van de klant bepalen of hij deze daarop wijst, de klant niet meer verder helpt of er geen aandacht aan</p>

besteedt onder het mom van 'de klant is koning'.

Tijd versus kwaliteit

De contactcenter medewerker moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig bepalen of hij de informatie die hij een bepaalde klant geeft beperkt tot de standaardinformatie of dat hij dieper ingaat op de behoefte van de klant.

KERNATAAK 2**Telefoneert klantgericht**

proces	<p>Binnen deze kerntaak belt de contactcenter medewerker zelf (outbound) of wordt hij gebeld (inbound).</p> <p>Outbound: Aan de hand van een belijst benadert de contactcenter medewerker particulieren of bedrijven. Hij probeert eerst de juiste persoon aan de lijn te krijgen. Dan vraagt hij of het gesprek gelegen komt en geeft hij de tijdsduur van het gesprek aan (conform de branchecode). Vervolgens vertelt hij waarvoor hij belt. Dit kan een servicegesprek zijn: de contactcenter medewerker biedt een oplossing of dienst aan naar aanleiding van verzoek of klacht. Daarnaast kan het gesprek plaatsvinden in het kader van nazorg bij een verkocht product of dienst. Wanneer het een verkoopgesprek is, probeert hij een order binnen te halen. Wanneer de contactcenter medewerker zich bezig houdt met marktonderzoek, dan belt hij particulieren of bedrijven met de vraag wat ze van een bepaald product of van een bepaalde dienst vinden. De contactcenter medewerker voert de (telefoon)gesprekken volgens een vaste gespreksstructuur (script, dat hij zelf of samen met zijn leidinggevende heeft opgesteld). Als de contactcenter medewerker vaststelt dat een telefoongesprek niet gelegen komt, vraagt hij of hij mag terugbellen op een tijdstip dat het wel gelegen komt. De contactcenter medewerker voert tevens cross-selling- en upsellingsgesprekken.</p> <p>Inbound: De contactcenter medewerker staat bellers te woord op een service- of verkoopafdeling. Hij beantwoordt (service)vragen, neemt klachten aan of adviseert over producten en diensten. De contactcenter medewerker heeft de beschikking over noodzakelijke klantgegevens bij het afhandelen van klantcontacten. Bij vragen of klachten die de contactcenter medewerker niet direct kan oplossen verbindt hij door. De contactcenter medewerker legt het resultaat van ieder gesprek vast. De contactcenter medewerker signaleert in de gesprekken klantbehoeften en/of wensen en afzetmogelijkheden. Deze slaat de contactcenter medewerker op in de daarvoor bestemde computersystemen of hij geeft deze intern door aan de daarvoor verantwoordelijke persoon en/of afdeling.</p>
rol / verantwoordelijkheden	<p>De contactcenter medewerker voert alle voorkomende werkzaamheden binnen deze kerntaak zelfstandig uit. Er is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.</p> <p>De contactcenter medewerker dient zich bij klantcontacten zowel klantgericht op te stellen als het organisatiebelang te bewaken.</p>
complexiteit	<p>De mate van complexiteit van de werkzaamheden is afhankelijk van de soort afdeling, de productgroep en de verantwoordelijkheden.</p> <p>Tevens zijn o.a. de volgende dimensies van complexiteit van toepassing binnen deze kerntaak:</p> <ul style="list-style-type: none">-multitasking/parallel processing-een hoog afbreukrisico bij klantrelaties-onvoorspelbaarheid van gespreksverloop-werken binnen een vastgesteld servicelevel-niveau-benodigd empathisch vermogen-voorkomende emotionaliteit van klanten-tegenstelling in hooggespannen klantverwachtingen en de realiteit-het moeten raadplegen van meerdere systemen en/of beschikbare tools tegelijkertijd-gespreksduur-scriptgebondenheid-de vereiste mate van commercialiteit.
betrokkenen	<p>De contactcenter medewerker heeft veelvuldig contact met klanten. De contactcenter medewerker werkt samen met collega's van zijn eigen team en/of afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van andere afdelingen (inclusief de commerciële buitendienst).</p> <p>De contactcenter medewerker heeft contact met een breed scala aan back office medewerkers.</p>
(hulp-)middelen	<p>De werkzaamheden binnen deze taak worden uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. Daartoe maakt de contactcenter medewerker veelvuldig gebruik van zijn computer en relevante softwarepakketten. Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden maakt de contactcenter medewerker gebruik van printer, fax, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>De contactcenter medewerker voert effectief en kwalitatief goede telefoongesprekken (daartoe kan het volgen van het script horen), op basis van intern geldende regels.</p> <p>De contactcenter medewerker zorgt ervoor dat de klant te allen tijde tevreden is en signaleert klantbehoeften en koopsignalen en kan daaraan op de juiste wijze invulling geven, conform vastgestelde richtlijnen binnen het contactcenter.</p>

De contactcenter medewerker levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van het werkproces binnen het contactcenter.

keuzes en dilemma's

Informatie achterhouden versus openheid

De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij de klant bepaalde gegevens/informatie verstrekt of dat hij deze vanuit organisatiebelang achterhoudt.

Klantgerichtheid versus organisatievoorschriften

De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij tegemoet komt aan speciale wensen van de klant of dat hij de regels/interne procedures van de organisatie opvolgt.

Zelfstandigheid versus bevoegdheid

De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze beslissing door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.

Tijd versus kwaliteit

De contactcenter medewerker moet gezien de beperkte tijd die beschikbaar is regelmatig bepalen of hij de informatie die hij een bepaalde klant geeft beperkt tot de standaardinformatie of dat hij dieper ingaat op de behoefte van de klant.

KERNTAAK 3**Verzorgt schriftelijke/elektronische communicatie**

proces	<p>De contactcenter medewerker handelt binnenkomende correspondentie, zoals e-mails, af.</p> <p>Hij probeert uit de correspondentie de emotie en de klantvraag te halen en daarop op correcte wijze in te spelen. De contactcenter medewerker verzamelt de noodzakelijke klantgegevens, waarna hij een schriftelijke reactie (in concept) uitwerkt en/of bewerkt. De reactie wordt inhoudelijk en taalkundig gecontroleerd door de contactcenter medewerker zelf of door zijn leidinggevende of door het systeem zelf. Hij werkt de definitieve tekst uit en maakt, deze conform huisstijlregels op. De contactcenter medewerker laat het document ondertekenen. Hij registreert, verstuurt en archiveert het document. De contactcenter medewerker maakt bij een e-mail-reactie (indien mogelijk) gebruik van e-mail response systemen.</p> <p>De contactcenter medewerker is alert (in correspondentie) 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>
rol / verantwoordelijkheden	<p>De contactcenter medewerker voert alle voorkomende werkzaamheden binnen deze kerntaak zelfstandig uit. Er sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende. De contactcenter medewerker dient zich bij klantcontacten zowel klantgericht op te stellen als het organisatiebelang te bewaken.</p> <p>De contactcenter medewerker draagt zorg voor het (laten) ondertekenen van correspondentie.</p> <p>De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.</p>
complexiteit	<p>De mate van complexiteit van de werkzaamheden is binnen deze kerntaak afhankelijk van de soort afdeling, de productgroep en de verantwoordelijkheden. Tevens zijn o.a. de volgende dimensies van complexiteit van toepassing binnen deze kerntaak:</p> <ul style="list-style-type: none">-multitasking/parallel processing-een hoog afbreukrisico bij klantrelaties-werken binnen een vastgesteld servicelevel-niveau-benodigd empathisch vermogen-tegenstelling in hooggespannen klantverwachtingen en de realiteit-het kunnen raadplegen van meerdere systemen en/of beschikbare tools tegelijkertijd-de vereiste mate van commercialiteit.
betrokkenen	<p>De contactcenter medewerker heeft veelvuldig contact met klanten. De contactcenter medewerker werkt samen met collega's van zijn eigen team en/of afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van andere afdelingen (inclusief de commerciële buitendienst).</p> <p>De contactcenter medewerker heeft contact met een breed scala aan back office medewerkers.</p>
(hulp-)middelen	<p>De werkzaamheden binnen deze taak worden uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. De contactcenter medewerker maakt veelvuldig gebruik van zijn computer en relevante softwarepakketten (zoals e-mail response systemen). Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden maakt de contactcenter medewerker gebruik van printer, fax, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>De contactcenter medewerker levert producten af die taalkundig en inhoudelijk correct, doelgericht en conform de huisstijl of bedrijfsregels zijn.</p> <p>De contactcenter medewerker interpreteert geuite emoties van de klant op de juiste wijze en stemt op correcte wijze de schriftelijke boodschap op de ontvanger (klant) af.</p> <p>De contactcenter medewerker levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van het werkproces binnen het contactcenter.</p>
keuzes en dilemma's	<p>Effectiviteit versus kanaalkeuze De contactcenter medewerker moet afwegen voor welke boodschap via welk kanaal het meest effectief is.</p> <p>Ingaan op feiten versus ingaan op emotie De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij alleen ingaat op de feiten zoals die verwoord zijn in een boodschap of dat hij ook aandacht besteedt aan de geuite emoties.</p> <p>Zelfstandigheid versus bevoegdheid De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze beslissing door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

KERNTAAK 4**Verwerkt opdrachten, voortvloeiende uit de dagelijkse werkzaamheden**

proces	<p>Uitgangspunt is het gevoerde telefoongesprek of de ontvangen correspondentie. De contactcenter medewerker verwerkt de (gespreks)resultaten afhankelijk van de functie als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bij service: hij noteert de vraag/het verzoek c.q. de klacht en de voorgestelde oplossing.- Bij verkoop: hij noteert de gegevens (artikel, aantallen, bestelcodes, leverdatum etc.) op een bestelformulier of voert ze rechtstreeks in de computer in.- Bij dataregistratie: hij voert de antwoorden op de vragen in de computer in. <p>De contactcenter medewerker registreert tevens de gemaakte afspraken en draagt deze, indien nodig, over aan een medewerker van een andere afdeling.</p> <p>Afhankelijk van de situatie bewaakt de contactcenter medewerker (zelf) de afgesproken targets en verzorgt de nazorg, zoals het versturen van producten als foldermateriaal, monsters of offertes of hij draagt deze werkzaamheden over aan de juiste collega's.</p> <p>De contactcenter medewerker handelt het klantcontact procedureel, conform kwaliteitsprocedures, af.</p> <p>De contactcenter medewerker legt informatie vast (via het systeem) over klanten, producten en diensten. Daarbij houdt hij rekening met de wensen van zijn leidinggevende of de opdrachtgever. Bovendien legt de contactcenter medewerker in het systeem de opmerkingen m.b.t. kwaliteit vast, zoals regelmatig terugkerende vragen, klachten en opmerkingen.</p> <p>De contactcenter medewerker doet voorstellen hoe veelgestelde vragen omgezet kunnen worden in FAQ's voor (op) de website.</p>
rol / verantwoordelijkheden	<p>De contactcenter medewerker voert zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden binnen deze kerntaak uit. Er is sprake van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.</p>
complexiteit	<p>De mate van complexiteit van de werkzaamheden is afhankelijk van de soort afdeling, de productgroep en de verantwoordelijkheden.</p> <p>Tevens zijn o.a. de volgende dimensies van complexiteit van toepassing binnen deze kerntaak:</p> <ul style="list-style-type: none">-multitasking/parallel processing-werken binnen een vastgesteld servicelevel-niveau-het kunnen raadplegen van meerdere systemen c.q. beschikbare tools tegelijkertijd. <p>Het administreren van de inhoud van klantcontacten is in principe niet complex.</p>
betrokkenen	<p>De contactcenter medewerker werkt samen met collega's van zijn eigen team en/of afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van andere afdelingen (inclusief de commerciële buitendienst).</p>
(hulp-)middelen	<p>De werkzaamheden binnen deze taak worden uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde systemen. Daartoe maakt de contactcenter medewerker veelvuldig gebruik van zijn computer en relevante softwarepakketten (zoals e-mail response systemen). Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden maakt de contactcenter medewerker gebruik van printer, fax, scanner, kopieerapparaat en kantoorbenodigdheden.</p>
kwaliteit van proces en resultaat	<p>De contactcenter medewerker moet opdrachten en gegevens zorgvuldig administreren en verwerken. Daarbij houdt de contactcenter medewerker zich aan vastgestelde (kwaliteits)procedures.</p> <p>De contactcenter medewerker levert een bijdrage aan kwaliteitsverbetering van het werkproces binnen het customer contactcenter.</p>
keuzes en dilemma's	<p>Prioritering De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen welke werkzaamheden hij het eerst verricht.</p> <p>Afwerken taken versus pro-activiteit De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij alleen de opdrachten die hij krijgt strikt uitvoert of dat hij ook mogelijke dienstverleningsverhogende activiteiten uitvoert of initieert.</p> <p>Zelfstandigheid versus bevoegdheid De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

KERNTAAK 5**Verricht tijdens een gesprek gelijktijdig handelingen via het computertelefoniesysteem**

proces	<p>De contactcenter medewerker voert een gesprek en verricht gelijktijdig handelingen via het computer(telefonie)systeem. Tegelijkertijd houdt de contactcenter medewerker zich aan de kwalitatieve en kwantitatieve eisen die aan een gesprek worden gesteld. Deze eisen kunnen per project verschillend zijn: hij is multi tasking. De contactcenter medewerker weet welke kwalitatieve en kwantitatieve eisen aan een gesprek kunnen worden gesteld en vertaalt dit naar de gesprekken.</p> <p>De contactcenter medewerker bedient het computertelefoniesysteem op gebruikersniveau op adequate wijze zowel voor, tijdens als na het klantcontact. Hij gaat tevens correct met het computertelefoniesysteem om: hij logt in en uit, hij voert gegevens in, wijzigt of verwijdert gegevens, zoekt de juiste gegevens op en/of selecteert deze binnen het netwerk. Hij interpreteert veelgehandeerde stuurcriteria zoals afhandeltijd en service levels en handelt daarnaar binnen de werkzaamheden.</p> <p>De contactcenter medewerker gaat correct om met de functionaliteiten van het systeem: hij geeft aan dat hij gereed is of aan het afhandelen is of niet gereed is, hij gebruikt de herhaaltoets, hij verbindt door, hij zet in de wacht, hij houdt ruggespraak e.d.</p> <p>De contactcenter medewerker maakt gebruik van computerapplicaties voor internetgebruik (webbrowser), e-mail, tekstverwerking, database en relatiebeheer, conform vaardigheden klein digitaal rijbewijs (ECDL).</p>
rol / verantwoordelijkheden	De contactcenter medewerker voert zelfstandig alle voorkomende werkzaamheden uit op basis van gedelegeerde verantwoordelijkheden. De contactcenter medewerker rapporteert rechtstreeks aan zijn leidinggevende.
complexiteit	<p>De mate van complexiteit van de werkzaamheden is afhankelijk van de soort afdeling, de productgroep en de verantwoordelijkheden.</p> <p>Tevens zijn o.a. de volgende dimensies van complexiteit van toepassing binnen deze kerntaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> -de combinatie van het gelijktijdig vervullen van meerdere taken (multitasking/parallel processing) - het actief luisteren, het stellen van relevante vragen, het interpreteren, informeren, adviseren of verkopen binnen een aantal klantgesprekken per uur, het tegelijkertijd foutloos invoeren van klantgegevens, het op hetzelfde moment bedienen van diverse software applicaties en het telefoniesysteem, daarbij rekening houden met te behalen targets in servicelevels - het niet nodig hebben van nabewerkingtijd - het werken binnen vastgestelde kwalitatieve eisen en kwantitatieve targets zoals servicelevels, gemiddelde gespreksduur en omzetresultaten per gesprek (waarbij de targets zich laten uitdrukken in seconden) -scriptgebondenheid -het type computer(telefonie)systeem.
betrokkenen	De contactcenter medewerker heeft veelvuldig contact met klanten. De contactcenter medewerker werkt samen met collega's van zijn eigen team en/of afdeling, maar heeft daarnaast ook te maken met medewerkers van andere afdelingen (inclusief de commerciële buitendienst).
(hulp-)middelen	De contactcenter medewerker maakt gebruik van moderne communicatiemiddelen, computer(telefonie)systemen, content- en databasesystemen.
kwaliteit van proces en resultaat	De contactcenter medewerker voert multitasking handelingen probleemloos uit. Hij zoekt relevante informatie op en/of voert relevante informatie in, zonder dat er lange of onaangekondigde stiltes vallen. Daarbij houdt de contactcenter medewerker zich aan vooraf vastgestelde richtlijnen en kwaliteitsprocedures. Hij heeft geen nabewerkingtijd nodig. De contactcenter medewerker hanteert correct de functionaliteiten van het systeem.
keuzes en dilemma's	<p>Informatie achterhouden versus openheid</p> <p>De contactcenter medewerker moet regelmatig bepalen of hij aan de klant vertelt welke handelingen hij op dat moment verricht of dat hij deze vanuit organisatie- en/of eigen belang achterhoudt.</p> <p>Extra informatie opnemen in het systeem of weglaten</p> <p>De contactcenter medewerker moet bepalen waar hij extra informatie (buiten het script om) opneemt in het systeem of dat hij deze 'negeert'.</p>

KERNOPGAVEN VAN HET BEROEP

- 1 Flexibiliteit
De contactcenter medewerker staat voor de opgave zich snel aan te passen aan nieuwe situaties, snel te switchen tussen projecten en zich snel in te werken in nieuwe projecten. De contactcenter medewerker moet veelvuldig werkzaamheden volgens een vast stramien (bijvoorbeeld klantcontact op basis van een script) systematisch kunnen uitvoeren, dat vergt naast de noodzakelijk nauwkeurigheid ook een grote flexibiliteit van de medewerker.
- 2 Omgaan met klanten
De contactcenter medewerker staat voor de opgave bij klantcontacten adequaat om te gaan met de diversiteit aan klanten en de manieren waarop deze reageren. Hij maakt de juiste afwegingen en speelt er adequaat op in. Een correcte taalbeheersing van het Nederlands en één of meerdere moderne vreemde talen is daarbij zeer belangrijk.
- 3 Commercieel handelen
De contactcenter medewerker staat soms voor de opgave commerciële doelstellingen (zoals omzetdoelen en persoonlijke targets) te halen. De contactcenter medewerker moet daardoor naast klantgericht ook resultaatgericht kunnen werken.

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
vakmatig-methodisch (VM)																
1	Opbouwen van een klantrelatie	X														
2	Optimalisering dienstverlening	X														
3	Voeren van inboundgesprekken		X													
4	Voeren van outboundgesprekken		X													
5	Voeren van specifieke telefoongesprekken		X													
6	Schriftelijk en digitaal communiceren met klanten			X												
7	Procedureel afhandelen van klantcontact				X											
8	Archiveren van gegevens en informatie				X											
9	Hanteren van computer(telefonie)systemen	X	X			X										
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)																
10	Interpreteren van veelgehanteerde stuurcriteria					X										
11	Handelen naar gedelegeerde verantwoordelijkheden	X	X	X	X	X										
12	Omgaan met vertrouwelijke informatie	X	X	X	X	X										
13	Initiatief nemen binnen takenpakket	X	X	X	X	X										
sociaal-communicatieve (SC)																
14	Samenwerken met collega's	X	X	X	X	X										
ontwikkelings (ON)																
15	Evalueren en bijstellen van eigen handelen	X	X	X	X	X										
16	Feedback op eigen functioneren vragen/ontvangen	X	X	X	X	X										
17	Bijhouden van vak- en productkennis en ontwikkelingen	X	X	X	X	X										

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNOPGAVEN

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
vakmatig-methodisch (VM)															
1	Opbouwen van een klantrelatie	X	X	X											
2	Optimalisering dienstverlening	X	X	X											
3	Voeren van inboundgesprekken	X	X	X											
4	Voeren van outboundgesprekken	X	X	X											
5	Voeren van specifieke telefoongesprekken	X	X	X											
6	Schriftelijk en digitaal communiceren met klanten	X	X	X											
7	Procedureel afhandelen van klantcontact	X													
8	Archiveren van gegevens en informatie	X													
9	Hanteren van computer(telefonie)systemen	X													
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)															
11	Handelen naar gedelegeerde verantwoordelijkheden		X	X											
12	Omgaan met vertrouwelijke informatie		X	X											
13	Initiatief nemen binnen takenpakket	X	X	X											
ontwikkelings (ON)															
17	Bijhouden van vak- en productkennis en ontwikkelingen		X												

BEROEPSCOMPETENTIES MET SUCCESCRITERIA	
Nr. 1	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze een klantrelatie op te bouwen ten behoeve van het relatiebeheer.
Succescriteria	
Proces	Handelt klantvriendelijk: stelt klant centraal, creëert juiste stemming, hanteert passend stemgebruik en zakelijke vriendelijkheid e.d. Handelt klantgericht: is vriendelijk, toont betrokkenheid, is alert, neemt initiatief, blijft oprecht e.d.
Resultaat	Klant is klantgericht behandeld Een tevreden klant Gebruikt bij meervoudig contact informatie uit vorig gesprek(ken) Is adequaat omgegaan met positieve en negatieve emoties van de klant
Nr. 2	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan optimalisering van de dienstverlening.
Succescriteria	
Proces	Signaleert klantbehoeften, klachten en knelpunten en verbeterpunten Doet voorstellen voor verbeterpunten Legt opmerkingen met betrekking tot kwaliteit vast in het systeem, of geeft ze door aan de verantwoordelijke persoon/afdeling
Resultaat	Bruikbare (kwaliteits)verbeteringsvoorstellen
Nr. 3	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op een adequate wijze (aan de hand van een gespreksleidraad) een inboundgesprek te voeren.
Succescriteria	
Proces	Voert contactfase uit (o.a. begroeten van de klant, voorstellen van organisatie en zichzelf) Inventariseert vragenderwijs naar reden van telefoongesprek Verwijst de klant indien nodig door naar een collega (doorverbinden) Past telefonische handelingen correct toe (o.a. in de wacht zetten, uit wacht halen, doorverbinden, ruggespraak) Luistert actief Past gesprekstechnieken toe Stelt een oplossing, dienst of order voor Laat de klant over de oplossing, dienst of order nadenken Vat de uiteindelijke oplossing, dienst of order samen Sluit het telefoongesprek af (o.a. nagaan of er nog vragen, opmerkingen of wensen zijn, bedanken, goedendag wensen)
Resultaat	Een goed lopend gesprek, waarbij de klant zoveel mogelijk in één keer geholpen wordt (one call resolution) Een tevreden gesprekspartner
Nr. 4	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op een adequate wijze (aan de hand van een gespreksleidraad) een outboundgesprek te voeren.
Succescriteria	
Proces	Voert contactfase uit (o.a. begroeten van de klant, voorstellen van zichzelf en de organisatie, vragen naar/verifiëren van de juiste persoon) Vraagt of het gesprek gelegen komt Maakt indien nodig een nieuwe afspraak Legt kort uit waarover of waarvoor hij belt Geeft indien nodig tijdsduur aan Luistert actief Past gesprekstechnieken toe Stelt een oplossing, dienst of order voor Laat de klant over de oplossing, dienst of order nadenken Vat de uiteindelijke oplossing, dienst of order samen Sluit het telefoongesprek af (o.a. nagaan of er nog vragen, opmerkingen of wensen zijn, bedanken, goedendag wensen)
Resultaat	Een goed lopend gesprek waarbij het vooraf gesteld doel/target gehaald wordt Een tevreden gesprekspartner

Nr. 5	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op een adequate wijze (aan de hand van een gespreksleidraad) specifieke telefoongesprekken te voeren.
Succescriteria	
Proces	Voert een servicegesprek
	Voert een adviesgesprek
	Voert een slecht nieuwsgesprek
	Voert een klachtengesprek
	Voert een verkoopgesprek
	Voert een inventarisatiegesprek
	Neemt een enquête af
Resultaat	Een correct telefoongesprek op basis van gespreksspecifieke aspecten
	Een tevreden gesprekspartner
Nr. 6	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze schriftelijk en digitaal te communiceren met klanten ten behoeve van een efficiënte informatievoorziening.
Succescriteria	
Proces	Geeft (indien nodig) het inkomende klantcontact door aan een inhoudsdeskundige collega
	Registreert de inkomende en uitgaande documenten
	Herkent klantemotie en/of -vraag
	Stelt een conceptdocument op
	Controleert het conceptdocument inhoudelijk en taalkundig
	Overlegt zonodig met direct leidinggevende
	Stelt definitief document op
	Maakt efficiënt gebruik van beschikbare hulpmiddelen zoals e-mail responssystemen
Resultaat	Een adequate reactie op de klantemotie en/of -vraag
	Het klantcontact is inhoudelijk correct en efficiënt
Nr. 7	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze klantcontacten procedureel af te handelen.
Succescriteria	
Proces	Analyseert en filtert (na klantcontact) de opdracht
	Registreert de opdracht in het systeem
	Draagt opdracht en/of afspraak indien nodig over aan collega
	Verzorgt de nazorg: verstuurt het foldermateriaal, de monsters of offertes e.d.
	Bewaakt indien nodig (deadlines/targets van) gemaakte afspraken
Resultaat	Adequate procedurele afhandeling van klantcontact (conform kwaliteitsprocedures)
Nr. 8	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze gegevens en informatie te archiveren.
Succescriteria	
Proces	Archiveert informatie/gegevens in het systeem (databases of ordners)
	Inventariseert regelmatig de behoeften van de 'informatiegebruikers'
	Bewaakt de actualiteit en juistheid van de documenten
	Schoont informatiedossiers met in achtname van bewaartermijnen
Resultaat	Opslagwijze van informatie is conform kwaliteitsprocedures
	Bruikbare, actuele en toegankelijke informatie
Nr. 9	
Beroepscompetentie VM	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze computer(telefonie)systemen te hanteren.
Succescriteria	
Proces	Bedient de computer adequaat
	Bedient het telefoonsysteem adequaat (telefoon en headset)
	Spreekt, luistert, zoekt informatie op en voert tegelijkertijd gegevens in (multi tasking)
Resultaat	Klantcontact/telefoongesprek zonder lange en onaangekondigde stiltes, verbreken van de verbinding e.d.
	Benodigde informatie wordt effectief en efficiënt gevonden en/of opgeslagen

Nr. 10	
Beroepscompetentie BOS	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze binnen het contactcenter veelgehandeerde stuurcriteria te interpreteren.
Succescriteria	
Proces	Interpreteert en evalueert eigen dag- en weekrapporten, en die van zijn team bij gezamenlijke projecten (o.a. inlogtijd, gesprekstijd, afhandeltijd, niet gereedtijd)
	Interpreteert en evalueert stuurcriteria waarop hij zelf geen directe invloed heeft (o.a. service level, service level agreement (SLA), wachtrij, bezettingsgraad)
	Doet indien nodig organisatorische verbetervoorstellen (al dan niet binnen werkoverleggen)
Resultaat	Bruikbare (eigen) evaluatie op basis van stuurcriteria
	Bruikbare (kwaliteits)verbeteringsvoorstellen ter optimalisering van het basisproces binnen het contactcenter
Nr. 11	
Beroepscompetentie BOS	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze te handelen in overeenstemming met aan hem gedelegeerde verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
Succescriteria	
Proces	Stemt voorgenomen activiteiten af met direct leidinggevende
	Vraagt indien nodig om nadere instructies
	Overlegt over eventuele onduidelijkheden binnen werkzaamheden
Resultaat	Doet geen beloftes en/of toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt
	Draagt werkzaamheden waarvoor hij niet verantwoordelijk of bevoegd is over aan collega's en leidinggevendens die dat wel zijn
Nr. 12	
Beroepscompetentie BOS	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze om te gaan met vertrouwelijke informatie om de belangen van het bedrijf en de privacy van personen te borgen.
Succescriteria	
Proces	Reageert assertief en discreet op vragen en verzoeken die de belangen van het bedrijf en de privacy van personen kunnen bedreigen
	Bewaart vertrouwelijke documenten op een plaats die niet toegankelijk is voor onbevoegden
Resultaat	Verstrekt geen gegevens of informatie aan personen of organisaties waardoor de belangen van het bedrijf en de privacy van personen kunnen worden geschaad
	Houdt rekening met de invloed van zijn handelen op de eigen organisatie en de klantrelatie
	Werkt conform wetgeving en zelfreguleringscodes van de branche
Nr. 13	
Beroepscompetentie BOS	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze initiatief te nemen binnen de grenzen van het eigen takenpakket.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich pro-actief op
	Onderkent behoeften van anderen door actief te luisteren
	Analyseert knelpunten
	Doet suggesties voor veranderingen op de afdeling
	Doet voorstellen aan klanten
	Zoekt gericht extra verkoopkansen
	Past waar nodig werkzaamheden aan
Resultaat	Komt in actie voordat dit wordt gevraagd en voordat omstandigheden tot actie dwingen
Nr. 14	
Beroepscompetentie SC	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze samen te werken met collega's op verschillend niveau, in het belang van het functioneren van de organisatie.
Succescriteria	
Proces	Stelt zich coöperatief, flexibel en dienstverlenend naar collega's op
	Is zich bewust van de consequenties van zijn handelen voor collega's en andere afdelingen
	Houdt rekening met belangen en omstandigheden van de eigen afdeling en andere afdelingen
	Is klantvriendelijk t.o.v. collega's: vriendelijk op een zakelijke manier, inlevend, begrip en respect tonen voor de situatie van de collega
Resultaat	Samenwerking en collegialiteit

Nr. 15	
Beroepscompetentie ON	De contactcenter medewerker is in staat om zijn eigen handelen op adequate wijze te evalueren en op basis van verkregen inzichten bij te stellen.
Succescriteria	
Proces	Vergelijkt gevolgd proces en behaald resultaat met die van anderen, met procedures, criteria en/of voorbeelden
	Analyseert verschillen en overeenkomsten
	Stelt verbeterpunten op
	Erkent fouten of onvolkomenheden
Resultaat	Reflecteert op eigen zwaktes en sterktes
	Brengt aantoonbare verbeteringen aan
Nr. 16	
Beroepscompetentie ON	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze feedback op zijn eigen functioneren te vragen en te ontvangen.
Succescriteria	
Proces	Vraagt op eigen initiatief en gericht naar de kwaliteit van uitgevoerde werkprocessen en geleverde prestaties
	Gaat in geval van kritische opmerkingen en/of negatieve feedback niet direct in de verdediging
Resultaat	Geeft aan op welke wijze feedback gebruikt wordt
Nr. 17	
Beroepscompetentie ON	De contactcenter medewerker is in staat om op adequate wijze noodzakelijke vak- en productkennis bij te houden en nieuwe (technische) ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.
Succescriteria	
Proces	Test en beoordeelt nieuwe technieken, methoden en middelen
	Doet verbetervoorstellen en/of voorstellen voor aanschaf van nieuwe hulpmiddelen
Resultaat	Draagt aantoonbaar en actief bij aan de kwaliteitsverbetering en efficiency van werkzaamheden