

BEROEPSKWALIFICATIE

Klantcontactmedewerker

////////////////////////////////////
BK-0213-2

1. Globaal

1.1 TITEL

Klantcontactmedewerker

1.2 DEFINITIE

De klantcontactmedewerker beantwoordt vragen van klanten en adviseert klanten over producten en diensten via diverse communicatiekanalen teneinde een optimale klanttevredenheid te bereiken of een verkoop te realiseren.

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 2, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert onregelmatigheden (databanken, eigen administratie,...)
- Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze in aan de leidinggevende

- Werkt een passende oplossing uit voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om onregelmatigheden te voorkomen binnen het eigen takenpakket

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van rapporteertechnieken

Competentie 2:

Werkt doelgroepgericht

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega in
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands

Competentie 3:

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT

- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).

Competentie 4:

Behandelt inkomende klantvragen via de beschikbare communicatiekanalen

- Verwelkomt de klant op een aangename manier en in naam van het bedrijf
- Handelt volgens de waarden en normen van het bedrijf
- Identificeert de klant
- Stemt de communicatie af op het type en cultuur van de klant
- Communiqueert steeds professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht
- Gaat professioneel om met klachten en ontevredenheden van de klant
- Analyseert de vraag van de klant
- Gaat discreet om met informatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van typologie van klanten
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken
- Kennis van dossierbeheer

Competentie 5:

Schat de situatie van de klant correct in

- Luistert naar of leest aandachtig de boodschap van de klant

- Reageert empathisch
- Vat de boodschap samen
- Toets af of de samenvatting correct is
- Verwijst de klant, indien nodig, door
- Handelt proactief en leidt het gesprek

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van typologie van klanten
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken

Competentie 6:

Zoekt relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag

- Zoekt de nodige informatie op in het dossier van de klant (historiek, producten en diensten...)
- Communiceert met de klant tijdens het opzoeken van informatie
- Zoekt de nodige informatie op in de daarvoor bestemde systemen
- Handelt simultaan tijdens het beantwoorden van de klantenvraag
- Handelt volgens de afgesproken procedures
- Houdt rekening privacy wetgeving
- Schat in of de klant moet doorverwezen worden
- Verwijst, indien nodig, de klant door
- Gaat discreet om met de bekomen informatie

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over

commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).

- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken
- Kennis van klasseer- en archiveertechnieken
- Kennis van zoekstrategieën
- Kennis van dossierbeheer

Competentie 7:

Beantwoordt de vraag van de klant

- Communiqueert professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht bij het beantwoorden van de klantenvraag
- Formuleert een voorstel tot oplossing
- Gaat na of het voorstel voldoet aan de vraag van de klant
- Stelt, indien nodig, bijkomende vragen
- Adviseert over aanvullende of nieuwe producten of diensten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken

Competentie 8:

Vervult de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie

- Verwerkt inkomende en uitgaande post
- Archiveert documenten, bestanden... nav de gevoerde communicatie
- Verwerkt de informatie in de daarvoor bestemde systemen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klasseer- en archiveertechnieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van het digitaliseren van documenten
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van rapporteertechnieken

Competentie 9:

Sluit de communicatie professioneel en klantgericht af

- Sluit de communicatie professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht af
- Gaat na of de vraag volledig beantwoord en begrepen is
- Verwoordt de nog te doorlopen stappen
- Bevestigt de gemaakte afspraken
- Registreert de verworven informatie in de daarvoor bestemde systemen
- Vraag de klant naar bijkomende vragen
- Sluit het gesprek professioneel af

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken

Competentie 10:

Contacteert (potentiële) klanten om de producten en diensten van de onderneming voor te stellen

- Stelt zichzelf en het bedrijf voor
- Informeert de klant over het doel van het gesprek
- Stelt producten of diensten commercieel voor
- Gaat na of de klant interesse toont voor het product of dienst
- Beluistert de argumenten die voor weerstand zorgen
- Overtuigt de klant om over te gaan tot een verkoop
- Sluit een verkoop af
- Registreert de verworven informatie in de daarvoor bestemde systemen.

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van typologie van klanten
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van sociale media
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken

Competentie 11:

Geeft de klant feedback over de vordering van de klantvraag

- Meldt waarom de klant gecontacteerd wordt
- Deelt bijkomende informatie mee
- Maakt, indien nodig, een afspraak
- Kijkt na of de opdracht uitgevoerd werd

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).

- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken
- Kennis van klasseer- en archiveertechnieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van rapporteertechnieken

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis ICT
- Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).
- Kennis van typologie van klanten
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken
- Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands
- Kennis van klachtenbehandeling
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van analysetechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van sociale media
- Kennis van relevante wet- en regelgeving
- Kennis van empathie
- Kennis van klantgerichtheid
- Kennis van multitasking-technieken
- Kennis van klasseer- en archiveertechnieken
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van zoekstrategieën

- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van het digitaliseren van documenten
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van rapporteertechnieken

Cognitieve vaardigheden

- Verwelkomt de klant op een aangename manier en in naam van het bedrijf
- Handelt volgens de waarden en normen van het bedrijf
- Identificeert de klant
- Stemt de communicatie af op het type en cultuur van de klant
- Communiqueert steeds professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht
- Gaat professioneel om met klachten en ontevredenheden van de klant
- Analyseert de vraag van de klant
- Gaat discreet om met informatie
- Luistert naar of leest aandachtig de boodschap van de klant
- Reageert empathisch
- Vat de boodschap samen
- Toets af of de samenvatting correct is
- Verwijst de klant, indien nodig, door
- Handelt proactief en leidt het gesprek
- Zoekt de nodige informatie op in het dossier van de klant (historiek, producten en diensten...)
- Communiqueert met de klant tijdens het opzoeken van informatie
- Zoekt de nodige informatie op in de daarvoor bestemde systemen
- Handelt simultaan tijdens het beantwoorden van de klantenvraag
- Handelt volgens de afgesproken procedures
- Houdt rekening privacy wetgeving
- Schat in of de klant moet doorverwezen worden
- Verwijst, indien nodig, de klant door
- Gaat discreet om met de bekomen informatie
- Communiqueert professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht bij het beantwoorden van de klantenvraag
- Stelt, indien nodig, bijkomende vragen
- Adviseert over aanvullende of nieuwe producten of diensten
- Sluit de communicatie professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht af
- Gaat na of de vraag volledig beantwoord en begrepen is
- Verwoordt de nog te doorlopen stappen
- Bevestigt de gemaakte afspraken
- Registreert de verworven informatie in de daarvoor bestemde systemen
- Vraag de klant naar bijkomende vragen
- Sluit het gesprek professioneel af
- Verwerkt inkomende en uitgaande post
- Archiveert documenten, bestanden... nav de gevoerde communicatie
- Verwerkt de informatie in de daarvoor bestemde systemen
- Inventariseert onregelmatigheden (databanken, eigen administratie,...)
- Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze in aan de leidinggevende
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's

- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's
- Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega in
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's
- Stelt zichzelf en het bedrijf voor
- Informeert de klant over het doel van het gesprek
- Stelt producten of diensten commercieel voor
- Gaat na of de klant interesse toont voor het product of dienst
- Beluistert de argumenten die voor weerstand zorgen
- Overtuigt de klant om over te gaan tot een verkoop
- Sluit een verkoop af
- Registreert de verworven informatie in de daarvoor bestemde systemen.
- Meldt waarom de klant gecontacteerd wordt
- Deelt bijkomende informatie mee
- Maakt, indien nodig, een afspraak
- Kijkt na of de opdracht uitgevoerd werd

Probleemoplossende vaardigheden

- Formuleert een voorstel tot oplossing
- Gaat na of het voorstel voldoet aan de vraag van de klant
- Werkt een passende oplossing uit voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om onregelmatigheden te voorkomen binnen het eigen takenpakket

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- De klantcontactmedewerker werkt voor interne klantendienstafdelingen en contactcenters
- De klantcontactmedewerker werkt binnen een bedrijf of thuis
- Hij komt hierbij in contact met klanten of potentiële klanten (bedrijven, particulieren)
- Binnen dit beroep variëren de oproepen (binnenkomende of uitgaande) en het soort dienst (voorverkoop, verkoop, informatie, advies, bijstand...)
- Dit beroep wordt uitgeoefend op wisselende werktijden (overdag en 's nachts) ook in het weekend en op feestdagen
- Het beroep wordt meestal zittend uitgeoefend in een werkruimte waar meerdere klantcontactmedewerkers actief zijn.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur van het project bepaalt de wijze van communiceren die de beroepsbeoefenaar hanteert.

- Het takenpakket is vrij gevarieerd met soms terugkerende taken
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.

Handelingscontext

- De klantcontactmedewerker communiceert op een klantvriendelijke en commerciële manier met klanten.
- De klantcontactmedewerker communiceert op een constructieve en proactieve manier met collega's en derden.
- Bij de uitoefening van dit beroep wordt rekening gehouden met de voorziene procedures van het project
- De uitoefening van dit beroep vergt flexibiliteit, nauwkeurigheid en efficiënt en simultaan gebruik van meerdere applicaties
- De beroepsbeoefenaar dient hij steeds het beroepsgeheim na te leven
- De klantcontactmedewerker stelt zich empathisch, positief assertief en klantgericht op
- De beroepsbeoefenaar handelt efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer in alle omstandigheden.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen is belangrijk bij de uitoefening van dit beroep
- De beroepsbeoefenaar gaat steeds discreet om met informatie
- Hij/zij is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken

Autonomie

Is zelfstandig in

- Behandelt inkomende klantvragen via de beschikbare communicatiekanalen
- Schat de situatie van de klant correct in
- Zoekt relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag
- Beantwoordt de vraag van de klant
- Sluit de communicatie af
- Vervult de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie
- Contacteert (potentiële) klanten om de producten en diensten van de onderneming voor te stellen
- Geeft de klant feedback over de vordering van de klantvraag

Is gebonden aan

- De voorziene procedures van het project
- De doelstellingen (kwaliteit, klantentevredenheid, commerciële resultaten...) van het project
- Het beroepsgeheim
- Planning

Doet beroep op

- Een teamcoach bij problemen die niet zelf opgelost kunnen worden
- Een teamcoach i.f.v. het inwinnen van informatie rond het project
- Collega's i.f.v. hun specifieke expertise

Verantwoordelijkheid

- Behandelt inkomende klantvragen via de beschikbare communicatiekanalen
- Schat de situatie van de klant correct in
- Zoekt relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag
- Beantwoordt de vraag van de klant
- Sluit de communicatie professioneel en klantgericht af
- Vervult de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie
- Contacteert (potentiële) klanten om de producten en diensten van de onderneming voor te stellen
- Geeft de klant feedback over de vordering van de klantvraag

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten

Geen wettelijke attesten

Vereiste attesten

Geen vereiste attesten

Instapvoorwaarden

Geen instapvoorwaarden