

# BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

## 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 SECTOREN

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienden)

#### 1.4 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

##### Hoofdindieners

Customer Contact Contactcentres.be vzw

##### Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

VDAB-Studiedienst

#### 1.5 REFERENTIEKADER

## Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): Callcenter inbound-outbound, 20 februari 2019
- Onderzoek/studie: Le Forem

## Relatie tot het referentiekader

De activiteiten uit de competentiefiche D140801 'callcenter inbound-outbound' werden overgenomen, aangepast of geïntegreerd opgenomen in het beroepskwalificatiedossier 'klantcontactmedewerker', met uitzondering van de activiteiten die hieronder vermeld worden. Deze activiteiten werden niet opgenomen in dit dossier omdat die niet tot het takenpakket van de klantcontactmedewerker behoren:

- Argumenten, scripts, instructies voor verkoophandelingen, ... uitwerken
- Commerciële doelstellingen bepalen (verkoop, capaciteit, omzet, klanttevredenheid, ...)
- De kwaliteit van het gesprek of de argumentatie van televerkopers, teleoperators controleren
- Verbeteringen voorstellen (opleiding, mentoraat, ...)
- De activiteiten van een team coördineren
- De competentieontwikkeling van het personeel opvolgen en organiseren (continue opleiding, jaarlijks actualiseren, ...)
- Een vooruitgangstraject voorstellen
- Medewerkers opleiden in vaktechnieken

Er werden bijkomende activiteiten geformuleerd op basis van het onderzoek 'Le Forem'.

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<b>1. Werkt oplossingsgericht</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariseert onregelmatigheden (databanken, eigen administratie,...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merkt onregelmatigheden op en signaleert ze in aan de leidinggevende</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt een passende oplossing uit voor onregelmatigheden binnen het eigen takenpakket</li> </ul>		✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van rapporteertechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt naar oplossingen om onregelmatigheden te voorkomen binnen het eigen takenpakket</li> </ul>		✓		
<b>2. Werkt doelgroepgericht</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• 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).</li> <li>• 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).</li> <li>• Kennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking met collega's</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leeft zich in de wensen en problemen van de klant/collega in</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten</li> </ul>	✓			
<b>3. Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</b>				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• 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).</li> <li>• 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).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelt kennis met collega's</li> </ul>	✓			
<b>4. Behandelt inkomende klantvragen via de beschikbare communicatiekanalen</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwelkomt de klant op een aangename manier en in naam van het bedrijf</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• 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).</li> <li>• Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt volgens de waarden en normen van het bedrijf</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificeert de klant</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt de communicatie af op het type en cultuur van de klant</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqueert steeds professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat professioneel om met klachten en ontevredenheden van de klant</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert de vraag van de klant</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat discreet om met informatie</li> </ul>	✓			<p>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).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van typologie van klanten</li> <li>Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>Kennis van commerciële technieken</li> <li>Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>Kennis van klachtenbehandeling</li> <li>Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>Kennis van analysetechnieken</li> <li>Kennis van kantoorsoftware</li> <li>Kennis van relevante wet- en regelgeving</li> <li>Kennis van empathie</li> <li>Kennis van klantgerichtheid</li> <li>Kennis van multitasking-technieken</li> <li>Kennis van dossierbeheer</li> </ul>
<b>5. Schat de situatie van de klant correct in</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Luistert naar of leest aandachtig de boodschap van de klant</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis ICT</li> <li>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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reageert empathisch</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vat de boodschap samen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toets af of de samenvatting correct is</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwijst de klant, indien nodig, door</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Handelt proactief en leidt het gesprek</li> </ul>	✓			<p>geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Kennis van typologie van klanten</li> <li>Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>Kennis van commerciële technieken</li> <li>Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>Kennis van analysetechnieken</li> <li>Kennis van kantoorsoftware</li> <li>Kennis van empathie</li> <li>Kennis van klantgerichtheid</li> <li>Kennis van multitasking-technieken</li> </ul>
<b>6. Zoekt relevante informatie op in functie van het beantwoorden van de klantvraag</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoekt de nodige informatie op in het dossier van de klant (historiek, producten en diensten...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis ICT</li> <li>Kennis van Frans (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiqueert met de klant tijdens het opzoeken van informatie</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt de nodige informatie op in de daarvoor bestemde systemen</li> </ul>	✓			<p>voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>• Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>• Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>• Kennis van analysetechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van sociale media</li> <li>• Kennis van relevante wet- en regelgeving</li> <li>• Kennis van empathie</li> <li>• Kennis van klantgerichtheid</li> <li>• Kennis van multitasking-technieken</li> <li>• Kennis van klasseer- en archiveertechnieken</li> <li>• Kennis van zoekstrategieën</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt simultaan tijdens het beantwoorden van de klantenvraag</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt volgens de afgesproken procedures</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt rekening privacy wetgeving</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schat in of de klant moet doorverwezen worden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwijst, indien nodig, de klant door</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat discreet om met de bekomen informatie</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> </ul>
<b>7. Beantwoordt de vraag van de klant</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceert professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht bij het beantwoorden van de klantenvraag</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• 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).</li> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>• Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>• Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>• Kennis van analysetechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van relevante wet- en regelgeving</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleert een voorstel tot oplossing</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat na of het voorstel voldoet aan de vraag van de klant</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt, indien nodig, bijkomende vragen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseert over aanvullende of nieuwe producten of diensten</li> </ul>	✓			



Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van empathie</li> <li>• Kennis van klantgerichtheid</li> <li>• Kennis van multitasking-technieken</li> </ul>
<b>8. Vervult de administratieve taken naar aanleiding van de gevoerde communicatie</b>				
• Verwerkt inkomende en uitgaande post	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van klasseer- en archiveertechnieken</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> <li>• Kennis van het digitaliseren van documenten</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van rapporteertechnieken</li> </ul>
• Archiveert documenten, bestanden... nav de gevoerde communicatie	✓			
• Verwerkt de informatie in de daarvoor bestemde systemen	✓			
<b>9. Sluit de communicatie professioneel en klantgericht af</b>				
• Sluit de communicatie professioneel (mondeling en schriftelijk) en klantgericht af	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• 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).</li> <li>• 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</li> </ul>
• 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	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				het werk). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>• Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>• Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van klantgerichtheid</li> <li>• Kennis van multitasking-technieken</li> </ul>
<b>10. Contacteert (potentiële) klanten om de producten en diensten van de onderneming voor te stellen</b>				
• Stelt zichzelf en het bedrijf voor	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• 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).</li> <li>• 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</li> </ul>
• 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.	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van typologie van klanten</li> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>• Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>• Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>• Kennis van analysetechnieken</li> <li>• Kennis van sociale media</li> <li>• Kennis van relevante wet- en regelgeving</li> <li>• Kennis van empathie</li> <li>• Kennis van klantgerichtheid</li> <li>• Kennis van multitasking-technieken</li> </ul>
<b>11. Geeft de klant feedback over de vordering van de klantvraag</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldt waarom de klant gecontacteerd wordt</li> <li>• Deelt bijkomende informatie mee</li> <li>• Maakt, indien nodig, een afspraak</li> <li>• Kijkt na of de opdracht uitgevoerd werd</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis ICT</li> <li>• 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).</li> <li>• Kennis van Engels (standaardteksten over commerciële thema's begrijpen, functionele gesprekken over commerciële thema's kunnen</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>voeren, een functionele tekst over commerciële thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Kennis van commerciële technieken</li> <li>• Kennis van communicatietechnieken (schriftelijk en mondeling) in het Nederlands</li> <li>• Kennis van stressbeheersingstechnieken</li> <li>• Kennis van luister- en omgangstechnieken</li> <li>• Kennis van analysetechnieken</li> <li>• Kennis van kantoorsoftware</li> <li>• Kennis van relevante wet- en regelgeving</li> <li>• Kennis van empathie</li> <li>• Kennis van klantgerichtheid</li> <li>• Kennis van multitasking-technieken</li> <li>• Kennis van klasseer- en archiveertechnieken</li> <li>• Kennis van agendabeheer</li> <li>• Kennis van registratietechnieken</li> <li>• Kennis van bedrijfsadministratie</li> <li>• Kennis van dossierbeheer</li> <li>• Kennis van rapporteertechnieken</li> </ul>

## 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...)
- 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
- Communiceert 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

## 3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

### 3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

#### **Tewerkstelling**

In België zijn tussen de 90.000 en 100.000 klantcontact medewerkers actief. Het grootste deel van hen werkt bij de klantendienst van het bedrijf zelf. Ongeveer een kwart van de klantcontact sector bestaat uit facilitaire contact centers die in opdracht van andere bedrijven het klantcontact uitvoeren.

In 85% van de gevallen gaat het vooral om het beantwoorden van klantvragen. Dat kan zowel per telefoon als via andere communicatiekanalen, zoals email, chat, sociale media... Bij de meeste klantendiensten variëren de vragen, van het beantwoorden van informatievragen, oplossen van (technische) problemen, klanten helpen bij bepaalde processen tot het behandelen van klachten. Onderzoeken tonen aan dat van 2019 tot 2024 de gemakkelijke informatievragen meer en meer zullen overgenomen worden door chatbots en artificiële intelligentie. Maar consumenten zullen nog meer interacties hebben in de toekomst met bedrijven. De rol van de klantcontact medewerker is daarbij belangrijk. Klantgerichtheid en empathie zijn de speerpunten van de klantcontact medewerker van de toekomst.

De bezetting van de gemiddelde klantendienst gebeurt grotendeels overdag tijdens de kantooruren, maar consumenten verlangen steeds ruimere openingsuren. En dus is er ook een (kleinere) bezetting buiten de kantooruren en mogelijk ook in het weekend. De meeste klantendiensten zijn dan ook op zoek naar zowel vaste fulltime krachten als flexibele parttime krachten die af en toe of regelmatig in de avonduren en in het weekend werken.

In 15% van de gevallen bestaat het werk uit outbound klantcontacten, zowel voor service-doeleinden (terugbellen, afspraken maken, loyalty campagnes) als voor pure verkoopdoeleinden (klanten contacteren en een commercieel aanbod doen, zowel bij bestaande als nieuwe klanten). Hiervoor worden meer commerciële profielen gezocht. Al zal het ook bij de inbound klantcontact werkzaamheden voorkomen dat er een commercieel aanbod mag gedaan worden. Vaak bestaan die uit zogenaamde up- en cross-sell activiteiten om bestaande klanten een upgrade aan te bieden.

#### **Vacatures**

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2018)

I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien

beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door sector (beroepencode D140801)

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2018) en openstaande (december 2018)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen- Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk- Roeselare	Oostende- Ieper	Aalst- Oudenaarde	Gent	St. Niklaas- Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures	
NEC zonder uitzendopdr.	01. Primaire sector											2					2		
	02. Dranken, voeding en tabak			2			8							1			11	1	
	04. Grafische nijverheid, papier en karton	15		0													15	15	
	05. Chemie, rubber en kunststof	3															3	1	
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen								1						1		2		
	07. Metaal			1	30				3									34	7
	08. Vervaardiging van machines en toestellen		2			1	2		5	5							1	16	7
	11. Overige industrie		2		14									4				20	1
	12. Energie, water en afvalverwerking	3							14	5							8	30	10
	13. Bouw	12	1	1	2			12	7			1		1	5	1049	1091	4	4
	14. Groot- en kleinhandel	68	9	11	21	4	38	6	15			3	14	4	8	1	88	290	67
	15. Transport, logistiek en post		1		15	1	19						5			3	9	53	6
	16. Horeca en toerisme	2					2	1		1			22				1	29	20
	17. Informatica, media en telecom	76	9	20	107	9	33	4	5	6	13	115	14		6	19	99	535	123
	18. Financiële diensten	29			40		11					4	19		2	0		105	18
	19. Zakelijke	171	10	39	180	48	72	2	14	68	26	87	16	117	107	293	1250	188	188
	21. Diensten aan personen	5		3	3	2			1	2	0		3	10	20	162	22	233	35
	22. Ontspanning, cultuur en sport	2			7				6			4				1		20	3
	23. Openbare besturen		2		24	1				2		4	29		10	1	1	74	24
	24. Onderwijs	1			3						1	1						6	
	25. Gezondheidszorg		2		12		1	6	4									25	3
	26. Maatschappelijke dienstverlening	25	2	1	2		2		1				4				1	38	21
	27. Overige dienstverlening	1			6								2					9	
	28. Onbepaald												6					6	2
	<b>Totaal</b>	<b>413</b>	<b>40</b>	<b>78</b>	<b>466</b>	<b>66</b>	<b>188</b>	<b>52</b>	<b>64</b>	<b>81</b>	<b>55</b>	<b>309</b>	<b>48</b>	<b>165</b>	<b>300</b>	<b>1572</b>	<b>3897</b>	<b>556</b>	

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie) 2013-2018

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015	dec. 2016	dec. 2017	dec. 2018
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	328	313	337	657	491	556
NECzU via werving- en selectiekantoren	1701	1387	2307	2019	2187	2246
Uitzendopdrachten	391	342	280	1126	255	290
<b>TOTAAL</b>	<b>2420</b>	<b>2042</b>	<b>2924</b>	<b>3802</b>	<b>2933</b>	<b>3092</b>

### - Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	150	5	1	57	3	43	10	17	24	11	97	12	12	35	79	556
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	229	159	95	133	77	226	47	159	53	128	241	52	165	426	56	2246
Uitzendopdrachten	27	5		21	2	26	4	12	5	7	13	11	11	20	126	290
<b>Totaal</b>	<b>406</b>	<b>169</b>	<b>96</b>	<b>211</b>	<b>82</b>	<b>295</b>	<b>61</b>	<b>188</b>	<b>82</b>	<b>146</b>	<b>351</b>	<b>75</b>	<b>188</b>	<b>481</b>	<b>261</b>	<b>3092</b>

## II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2018

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	2128	2014	2585	3192	3474	3897
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	9574	10569	17536	24689	20238	21532
Uitzendopdrachten	2672	2215	2644	4898	2835	3072
<b>Totaal</b>	<b>14374</b>	<b>14798</b>	<b>22765</b>	<b>32779</b>	<b>26547</b>	<b>28501</b>

## III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en/of regio in 2018

Regio	11 Antwerpen	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Westhoek	41 Aalst-Oudenaarde	44 Gent	46 Sint-Niklaas-Dendermonde	74 Limburg-Oost	75 Limburg-West	99 Buiten Vlaanderen	Totaal
-------	--------------	-------------	-------------	---------------	-----------	--------------	-----------	-----------------------	----------------------	---------------------	---------	-----------------------------	-----------------	-----------------	----------------------	--------

NEC zonder Uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	413	40	78	466	66	188	52	64	81	55	309	48	165	300	1572	3897
NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	1353	2884	528	1832	703	1816	261	1769	778	699	2547	628	1952	3386	396	21532
Uitzendopdrachten	235	81	6	616	52	280	51	113	34	34	227	109	66	500	668	3072
<b>Totaal</b>	<b>2001</b>	<b>3005</b>	<b>612</b>	<b>2914</b>	<b>821</b>	<b>2284</b>	<b>364</b>	<b>1946</b>	<b>893</b>	<b>788</b>	<b>3083</b>	<b>785</b>	<b>2183</b>	<b>4186</b>	<b>2636</b>	<b>28501</b>

#### IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Jeper	Aalst-Oudenaarde	Gent	Sint-Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
<b>TOTAAL</b>	603	168	134	177	326	42	91	64	157	154	147	230	183	<b>2476</b>

#### V. Knelpuntberoep

Medewerker callcenter is een knelpuntberoep omwille van specifieke arbeidsomstandigheden.

## 4. Samenhang

Klantcontactmedewerker