

Keuzedeel mbo

# **Leidinggeven in de contactcenterbranche**

gekoppeld aan één of  
meerdere kwalificaties mbo

Code

**K0265**

Penvoerder: Sectorkamer handel

Gevalideerd door: Sectorkamer zakelijke dienstverlening en veiligheid

Op: 19-11-2015

# 1. Algemene informatie

## D1: Leidinggeven in de contactcenterbranche

### Studielast

240

### Beroepsvereisten

Nee

### Certificaten

Nee

### Gekoppeld aan kwalificatie(s)

Zie bijlage op [www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers](http://www.s-bb.nl/kwalificatiedossiers)

### Toelichting

Dit keuzedeel is bedoeld voor (aankomend) leidinggevend in de contactcenterbranche die zich tijdens de eenjarige mbo-kopopleiding Leidinggeven (penvoerder KCH) willen specialiseren in de contactcenterbranche.

#### Relevantie van het keuzedeel

Dit keuzedeel is gericht op verbreding en verdieping van de kennis en vaardigheden van deelnemers aan de kopopleiding Leidinggeven, die werkzaam zijn of willen gaan werken als teamleider in de contactcenterbranche. Werkgevers in deze branche vinden het vaak wenselijk dat een specifieke opleiding tot leidinggevende/teamleider gevolgd wordt. Dit zowel gezien het werk als de toekomstbestendigheid van de werknemer.

#### Beschrijving van het keuzedeel

Dit keuzedeel is gebaseerd op onderdelen van het beroepscompetentieprofiel Contactcenter teamleider. In dit keuzedeel gaat het bijvoorbeeld om het implementeren van projecten, het bewaken van service levels en het rapporteren over projectprestaties. Hierbij wordt voortgebouwd op wat in de basis (profiel 1 van de kopopleiding Leidinggeven) aan de orde komt. Het keuzedeel bestaat uit een kerntaak met vijf werkprocessen en de voor de uitvoering daarvan benodigde kennis en vaardigheden.

#### Branchevereisten

Nee

#### Aard van keuzedeel

Verdiepend

Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Implementeert en begeleidt (nieuwe) projecten in het contactcenter

#### Complexiteit

Bij het implementeren van (nieuwe) projecten werkt een leidinggevende in een contactcenter volgens standaardwerkwijzen die naar eigen inzicht worden uitgevoerd en levert hij zo nodig een bijdrage aan het ontwikkelen van nieuwe standaarden en procedures. Hij kan te maken krijgen met afwijkingen op het gebied van in te zetten middelen, werkprocessen en procedures die om oplossingen vragen.

Voor de werkzaamheden heeft de beroepsbeoefenaar specialistische kennis en vaardigheden nodig met betrekking tot relevante wet- en regelgeving in de contactcenterbranche, gebruik van in contactcenters gebruikte systemen en besturingsmodellen, de sturingscriteria en het specifieke vakjargon.

Een complicerende factor is dat nieuwe projecten tot hectische situaties kunnen leiden, terwijl voor de uitvoering van het werk door het team rust nodig is.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De leidinggevende in een contactcenter is bij implementatie van (nieuwe) projecten op teamniveau verantwoordelijk voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden, maar ook medeverantwoordelijk voor de prestaties van het team. Hij werkt zelfstandig binnen de gegeven taakstelling en rapporteert aan de direct leidinggevende. Zo nodig pleegt hij tussentijds overleg. De leidinggevende in een contactcenter heeft een voorbeeldfunctie en is zichtbaar aanwezig op de werkvloer.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- bezit specialistische kennis over de organisatiestructuur en ontwikkelingen in de contactcenterbranche
- bezit specialistische kennis van de wettelijke bepalingen en regelingen die van invloed zijn op het afsluiten van verkooptransacties
- bezit specialistische kennis van op contactcenters van toepassing zijnde wetgeving en zelfreguleringen (branchecodes)
- bezit specialistische kennis van in de contactcenterbranche veel gebruikte begrippen en vakjargon
- bezit kennis van geautomatiseerde planningssystemen
- kan een planning hanteren (er op inspelen en vervolgstappen ondernemen)
- kan plenaire instructies geven met betrekking tot producten en (contactcenter)systemen
- kan werken met in de contactcenterbranche gebruikelijke kwantitatieve en kwalitatieve sturingscriteria
- kan werken met interne procedures en protocollen t.a.v. alle vormen van klantcontact
- kan medewerkers informeren over de productiviteits- en kwaliteitsnormen en te behalen/behaalde resultaten
- kan de voor het werk benodigde rekenkundige bewerkingen en controles uitvoeren
- kan contactcentersystemen hanteren en eenvoudige problemen oplossen
- kan archiveringssystemen en -technieken toepassen
- kan omgaan met gangbare computersystemen en (software)pakketten ten behoeve van tekstverwerking, informatievoorziening, e-mail, agendabeheer, documentmanagement, gegevensverwerking, presentatie en mobiel dataverkeer
- kan de regels met betrekking tot beveiliging van gegevens en systemen toepassen
- kan coachingstechnieken zoals als kalibreren en monitoren toepassen
- kan besturingsmodellen en -technieken toepassen ten behoeve kritieke prestatie-indicatoren (kpi's)
- kan rapportagetechnieken toepassen

### D1-K1-W1: Bespreekt het (nieuwe) project met de opdrachtgever

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert bij de start van een (nieuw) project overleg met de opdrachtgever over de inrichting van het project. Zo bespreekt hij de mogelijkheden met betrekking tot de uitvoering van het project op basis van de wensen en behoeften van de opdrachtgever, de beschikbare materialen en middelen en geeft hij de mogelijkheden en onmogelijkheden van zijn organisatie aan. Hij stelt tijdens het gesprek vragen, vat samen wat er gezegd/afgesproken is, toetst daarbij eigen aannames en legt de opdrachtgever keuzes voor, zo mogelijk op basis van opgedane kennis en expertise in eerdere projecten.

Hij legt afspraken vast en bespreekt tussentijds, op basis van rapportages, (bijv. telefonisch) met de opdrachtgever de stand van zaken wat betreft de projectuitvoering van een lopend project. Na afronding van een project evalueert hij met de opdrachtgever het verloop en de uitkomsten van het project.

#### D1-K1-W1: Bespreekt het (nieuwe) project met de opdrachtgever

##### Resultaat

- Alle noodzakelijke informatie voor de inrichting van het project is tijdens het (eerste) gesprek boven tafel gekomen en eventueel te maken keuzes zijn voorgelegd.
- De juiste materialen en middelen zijn gekozen en informatie hierover is terugkoppeld aan de opdrachtgever.
- Afspraken zijn vastgelegd.
- De opdrachtgever is volledig en op heldere wijze (tussentijds) geïnformeerd over (de stand van zaken/het verloop van) het project.
- Het evaluatiegesprek is correct gevoerd en er is voldoende informatie boven tafel gekomen.

##### Gedrag

- Stelt tijdens het gesprek de juiste vragen, vat kort samen wat er gezegd/afgesproken is, toetst daarbij kritisch de eigen aannames en legt de opdrachtgever heldere keuzes voor.
- Legt afspraken correct vast en rapporteert volledig en op heldere wijze.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

#### D1-K1-W2: Implementeert een (nieuw) project op teamniveau

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar legt relaties tussen de kenmerken van het (nieuwe) project en zijn opgedane kennis en expertise uit eerdere projecten, doet op basis daarvan voorstellen aan de direct leidinggevende voor de inrichting van een (nieuw) project en zet het projectidee om naar acties en activiteiten voor het team. Hij let bij zijn voorstellen voor de inrichting van het project op de financiële consequenties ervan. Hij doet zijn direct leidinggevende een voorstel m.b.t. de sturingscriteria waarmee het team aangestuurd zal worden. Hij schakelt bovendien de supportafdelingen in en bespreekt met hen de wensen ten aanzien van de inrichting van het project. Hij zet werkinstructies en (nood)scripts op of stelt ze bij en licht de met de leidinggevende afgesproken de sturingscriteria toe. Hij zet de informatie op plekken (bijvoorbeeld in het systeem) waar de medewerkers deze gemakkelijk kunnen terugvinden. Bovendien geeft hij plenaire (opfris-/vervolg)instructies voor producten en systemen.

##### Resultaat

- Relevante en financieel verantwoorde voorstellen voor de inrichting van een project.
- Reële voorstellen wat betreft te hanteren sturingscriteria.
- Een vertaling van het project(idee) naar concrete acties, activiteiten en instructies.

##### Gedrag

- Geeft volledige en bruikbare aanwijzingen aan de supportafdelingen voor de inrichting van het project.
- Stelt uitvoerbare en efficiënte werkinstructies en (nood)scripts op of stelt ze tijdig bij.
- Brengt instructies volledig, helder en krachtig op medewerkers over.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren, Aansturen

#### D1-K1-W3: Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar start systemen op en sluit ze af, meldt de contactcenter medewerkers op diverse systemen aan en af, maakt o.a. inlogcodes aan, verhelpt kleine calamiteiten in het systeem e.d. Hij meldt grotere calamiteiten aan zijn direct leidinggevende en aan supportafdelingen en hij bewaakt de afhandeling van de problemen.

##### Resultaat

- Medewerkers zijn gemachtigd om in de contactcentersystemen te werken.
- Eventuele calamiteiten zijn opgelost.

#### D1-K1-W3: Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen

##### Gedrag

- Lost kleine calamiteiten in het systeem snel en adequaat op.
- Rappellet zo nodig bij de juiste supportafdelingen.
- Blijft in stressvolle situaties geconcentreerd en gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Met druk en tegenslag omgaan

#### D1-K1-W4: Bewaakt de service levels en targets van een project

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar bewaakt de service levels en/of targets van een project ten behoeve van de te bereiken kwalitatieve en kwantitatieve output. Hij analyseert aangereikte gegevens/informatie in dag- en weekrapportages, toetst de gegevens zo nodig, legt relaties tussen de gegevens, signaleert mogelijke knelpunten en doet de direct leidinggevende zo nodig een voorstel om de doelstellingen toch te halen.

##### Resultaat

- De informatie in dag- en weekrapportages is getoetst en de relevantie is vastgesteld.
- Eventuele problemen en knelpunten zijn tijdig gesignaleerd en er zijn realistische voorstellen aan de leidinggevende gedaan voor het oplossen ervan.

##### Gedrag

- Zorgvuldige (tussentijdse) controle op haalbaarheid van service levels en/of targets.
- Doet zo nodig realistische voorstellen en initieert tijdig corrigerende acties om doelstellingen te realiseren.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Analyseren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren

#### D1-K1-W5: Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar monitort en meet de kwaliteit en de kwantiteit van de uitgevoerde werkzaamheden van het team binnen het project. Hij beoordeelt de prestaties door een analyse te maken van aangereikte gegevens/informatie in dag- en weekrapportages, door telefoongesprekken te beluisteren en door te verzenden/verzonden e-mails en social media berichten te controleren. Hij verwerkt de resultaten van de analyse in rapportages en evaluatierapporten en gaat daarbij ook in op aspecten als de kwaliteit van de adresbestanden, (het gebruik van) de scripts, de relatie met de doelgroepen en de bereikbaarheid. Hij legt relaties tussen gegevens, zoekt naar patronen, bedenkt mogelijke oorzaken van onderpresteren en doet zo nodig verbetervoorstellen. De beroepsbeoefenaar bespreekt de prestaties en verbetervoorstellen met zijn direct leidinggevende en zo nodig met de (externe) opdrachtgever.

##### Resultaat

- Teamprestaties zijn op projectniveau geanalyseerd en weergegeven in rapportages en evaluatierapporten.
- Prestaties zijn besproken met de direct leidinggevende en zo nodig met de (externe) opdrachtgever.

##### Gedrag

- Analyseert met grote regelmaat de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden van het team en beoordeelt deze zorgvuldig.
- Analyseert grondig de kwantitatieve prestaties (met behulp van dag- en weekrapportages).
- Houdt zich aan de voorgeschreven (werk)procedures voor het beoordelen van teamprestaties.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen