



checklist #contact - de menselijke factor in customer service

Selectiecriteria

criterium	Norm
Taalvaardigheid	Heeft goede beheersing van de Nederlandse taal in spreekvaardigheid (ABN)
	Heeft goede schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid
	Kan begrijpend en begrijpelijk communiceren
	Kan bondig formuleren
	Blijft correct en professioneel formuleren ongeacht de gesprekspartner
Stressbestendigheid	Is in staat onder (permanente) druk kwaliteits- en kwantiteitsdoelstellingen te blijven realiseren
	Kan snel veranderende informatie/omstandigheden vertalen in aangepaste werkmethoden
Punctualiteit	Is op tijd aanwezig
	Heeft gevoel voor werk/tijdsdruk en prioriteiten
	Heeft hoge mate van queuebewustzijn
Accuratesse	Werkt zonder onnodige fouten
	Herstelt eigen fouten
Inzetbaarheid	Is flexibel inzetbaar voor het verrichten van diensten
	Beschikt over eigen vervoer of het vermogen dit te organiseren
Luistervaardigheid	Kan goed actief luisteren
	Is attent en sensitief
Klantgerichtheid	Is klantgericht, oplossingsgericht, bezit inlevingsvermogen
	Herkent klachten en problemen in een vroeg stadium
	Kan omgaan met wisselende emoties
	Kan onderscheid tussen verschillende klantengroepen en belangen maken (wanbetalers, potentiële klanten, ouderen, opzeggers, etc.)
	Kan begrip tonen voor situaties zonder zakelijkheid uit oog te verliezen
Commerciële vaardigheid	Kan commercieel, doel- en resultaatgericht werken
	Beheerst uitvraagmethoden (retentie, soft selling, cross- en upselling)
	Kan effectief en creatief omgaan met tegenwerpingen
	Herkent opzegsignalen, koopsignalen en kan hierop doorvragen
	Kan oplossingen/proposities goed aanprijzen

criterium	Norm
Technisch inzicht	Heeft ervaring met het verrichten van helpdeskactiviteiten (technisch inzicht, affiniteit met techniek, analytisch/planmatig/structureel kunnen redeneren)
	Bezit analytisch inzicht
	Heeft abstractievermogen
Probleemoplossend vermogen	Kan problemen en vragen snel terugbrengen tot de kern
	Kan de beste oplossing kiezen, aanbieden en effectief realiseren
Ervaring	Heeft relevante werkervaring waarbij elementen aantoonbare meerwaarde hebben voor de functie
	Heeft ervaring in het telefonisch te woord staan van klanten
Representativiteit	Gaat netjes gekleed, is gastvrij en hoffelijk voor fysieke klanten/bezoekers
	Is een geschikte representant voor de onderneming
Opleiding	Heeft relevante opleidingen genoten
	Heeft relevante opleidingen ook afgemaakt
Trainability	Kan snel nieuwe informatie opnemen en toepassen
	Functioneert effectief in trainingsgroepen
	Is in staat tot zelfstudie
Leervermogen	Leert van eigen fouten en die van anderen, ook: bereidheid te leren
	Staat open voor nieuwe ideeën en is gemotiveerd om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden
Attitude	Heeft respect voor afdelingsregels en autoriteit leidinggevenden
	Kan volgens procedures werken en heeft oog voor veiligheid- en privacyaspecten
	Kan omgaan met onzekerheid
	Is kritisch
Zelfstandigheid	Kan zelfstandig werken en zelfstandig oplossingen bedenken voor problemen
Dubbeltaken	Is in staat tot uitvoeren van dubbeltaken (communiceren en het gelijktijdig invoeren en interpreteren van gegevens)
Systeemkennis/ervaring	Heeft typvaardigheid van 120 aanslagen per minuut
	Bezit voldoende pc-gebruikerskennis en vaardigheid
Weerbaarheid	Kan effectief 'slecht nieuws' brengen
	Is in staat tot hanteren en oplossen van conflicten
Organisationeel inzicht	Gebruikt de organisatie en haar leden op effectieve wijze
	Kan balans tussen individueel eigenbelang, klantbelang en organisatiebelang vinden en toepassen
	Heeft proactieve houding t.a.v. marktontwikkelingen
	Neemt initiatief en genereert ideeën voor verbeteringen
	Heeft inzicht in administratieve processen