

## **Studievragen per hoofdstuk, behorend bij #Contact – de menselijke factor in customer service**

[www.customercontact.nl](http://www.customercontact.nl)

### **Hoofdstuk 1 – Het contactcenter op de snijtafel**

1. Wat wordt verstaan onder een contactcenter?
2. Wat zijn de vijf hoofdonderdelen van de organisatie zoals Henri Mintzberg die onderscheidt in Structures in Fives?
3. Wat is volgens de theorie van Mintzberg het meest dominante organisatieonderdeel van contactcenters?
4. Noem drie motieven van organisaties om te kiezen voor specialisatie.
5. Wat is het verschil tussen horizontale en verticale specialisatie?
6. Leg uit wat het verschil is tussen een assemblagelijijn en een contactcenter.
7. Omschrijf vijf kenmerken van Mintzbergs *machinebureaucratie* die ook terugkomen in het contactcenter.
8. Omschrijf de zeven ontwerpvariabelen van het 7S-model van Peters en Waterman.
9. Leg uit wat het verschil is tussen een SWOT- en een PESTEL-analyse.
10. Leg uit hoe technologische ontwikkelingen de structuur van het contactcenter als organisatievorm hebben veranderd.
11. Wat wordt verstaan onder silo's binnen organisaties?
12. Benoem drie systemen die bepalend zijn voor de productie binnen contactcenters.
13. Leg uit wat het verschil is tussen data en informatie.
14. Leg uit hoe systemen kunnen helpen in het creëren van een lerende organisatie.
15. Geef een voorbeeld van samenhang tussen HR- en contactcenter-systemen.
16. Leg uit waarom KPI's geformuleerd moeten worden volgens het SMART principe.
17. Beargumenteer waarom gemiddelde gespreksduur en gemiddelde wachttijd geen valide KPI's zijn.
18. Benoem twee nadelen van het werken met de NPS als KPI.
19. Leg uit hoe de span of control van supervisors samenhangt met klanttevredenheid.
20. Geef een voorbeeld van een selfservice oplossing die negatief bijdraagt aan zowel klanttevredenheid als medewerkertevredenheid.
21. Noem drie verschillen in bedrijfsvoering van inhouse en facilitaire contactcenters.
22. Omschrijf tien stakeholders van de klantcontactafdeling van een energiebedrijf.
23. Wat is het verschil tussen impliciete en expliciete kennis?
24. Geef een voor- en een nadeel van skill based routing
25. Leg uit wat de rol van Shared Values binnen het 7S-model is.
26. Welke relatie zie je tussen managementcultuur en first contact resolution?

### **Hoofdstuk 2 – connected customer service – de belangrijkste trends en ontwikkelingen**

1. Leg uit hoe globalisering de positie van Nederlandse facilitaire contactcenters onder druk zet.
2. Geef een voorbeeld van backourcing.
3. Leg uit wat de relatie is tussen dalende IT-kosten en stijgende kosten voor klantcontact.
4. Zijn social media bevorderlijk voor de relatie tussen bedrijf en consument? Motiveer.
5. Leg uit hoe internet van invloed is op de arbeidsmarktpositie van contactcenters.
6. Wat wordt bedoeld met agility van ondernemingen?
7. Geef een voorbeeld van hoe spraaktechnologie de gemiddelde gespreksduur kan verkorten.
8. Benoem twee voordelen en twee nadelen van webservice voor contactcenters.
9. Wat is het verschil tussen work from home en work force management?
10. Wat wordt verstaan onder social customer service?

### **Hoofdstuk 3 – Personeel vinden, behouden en kwijtraken – de strategie**

1. Leg uit waarom personeel de hoofdrol speelt in iedere klantcontactstrategie.
2. Benoem de vier rollen zoals Dave Ulrich die ziet voor de HR-afdeling.
3. Leg beknopt uit wat de drie tijdsframes of –perspectieven zijn die je kunt aanhouden bij personeelsplanning.
4. Wat is het verschil tussen forecasting en planning?
5. Wat zijn rolling forecasts?
6. Leg uit op welke manier veranderingen in het pensioenstelsel kunnen leiden tot veranderingen in de personeelsstrategie van een contactcenter.
7. Beargumenteer op welke manieren de personele bezetting van contactcenters veranderd als gevolg van digitalisering van bedrijfsprocessen.

### **Hoofdstuk 4 – Agents vinden: werving, selectie en contracten**

1. Noem zes kanalen waarmee een onderneming personeel kan werven.
2. Benoem twee voordelen en twee nadelen van het uitbesteden van personeelwerving aan een gespecialiseerde dienstverlener.
3. Leg uit wat het belang van employer branding is voor een contactcenter.
4. Omschrijf drie specifieke doelgroepen op de arbeidsmarkt.
5. Wat is het verschil tussen competenties en vaardigheden?
6. Beschrijf in vijf stappen een uitvoerige selectieprocedure.
7. Waarom is het belangrijk gebruik te maken van een *gevalideerde* capaciteitentest?
8. Leg uit hoe je een referentie natrekt van een kandidaat.
9. Wat is een assessment center?
10. Welke rol speelt werving en selectie in fraudebestrijding?
11. Leg uit wat een VOG inhoudt en hoe en wanneer je deze aanvraagt.
12. Wanneer moeten klantcontactmedewerkers WFT-gecertificeerd zijn?

13. Personeel kan op verschillende manieren worden ingehuurd. Beschrijf drie vormen en geef van iedere vorm twee voor- en nadelen.
14. Je wil een medewerker ontslaan in zijn proeftijd. Heb je te maken met een opzegtermijn?
15. Een uitzendkracht heeft als het ware twee 'bazen'. Leg uit.
16. Wat is het verschil tussen uitzendkrachten en gedetacheerde medewerkers?
17. Leg uit waarom de overeenkomst van opdracht de meest flexibele vorm van inhuur van personeel is.

## **Hoofdstuk 5 – Het intelligente contactcenter – kennis, informatie, trainen en opleiden**

1. Verklaar waarom kennis in het contactcenter ene productiefactor is.
2. Hoe kan je impliciete kennis omzetten in expliciete kennis?
3. Leg uit wat onder kennismanagement 1.0 en kennismanagement 2.0 wordt verstaan.
4. Benoem zes systemen die onderdelen kunnen zijn van kennismanagement in een contactcenter.
5. Geef een definitie van leren in een organisatie.
6. Leg uit hoe de klant kan worden ingezet om bij te dragen aan kennismanagement.
7. Benoem drie eigenschappen van een contactcenter die kennismanagement in de weg staan.
8. Geef een voordeel en een nadeel van het werken met een klantenforum.
9. Wat is het verschil tussen content- en contextinformatie binnen een contactcenter?
10. Wat wordt verstaan onder een universal agent?
11. Geef drie trainingsaspecten die van belang zijn bij het implementeren van webcare.
12. Aan welke eisen moet een opleiding voldoen om ministerieel erkend te worden?
13. Wat is het belangrijkste verschil tussen het CEDEO-keurmerk voor opleidingen en een geaccrediteerde opleiding?
14. Geef een argument voor en tegen het aannemen van kandidaten met een starters- of branchecertificaat.
15. Wat zijn eindtermen en leerdoelen binnen de context van een opleiding?
16. Leg uit waarom het van belang is te kijken naar opleidingsbehoefte versus opleidingsnoodzaak.
17. Benoem drie harde en drie zachte skills die in een inductietraining thuishoren.
18. Hoe kan je synergie bereiken met andere organisatieonderdelen als het gaat om het opleiden van contactcenteragents?
19. Leg uit waarom het beschikbaar zijn van een trainersmanual een voordeel is.
20. Geef twee voordelen en twee nadelen van het werken met e-learning in een contactcenter.
21. Wat wordt bedoeld met productiviteit van een opleiding of training als het gaat om evaluatie van die training of opleiding?

## **Hoofdstuk 6 – Workforce management – het organiseren van flexibiliteit**

1. Wat is de rol van arrival rates in het planningsproces?
2. Geef een argument waarom forecasters bij voorkeur werken met een jaarplanning.

3. Geef drie voorbeelden van routing van klantcontacten.
4. Wat is het verschil tussen een interflow en een overflow?
5. Noem een financieel nadeel van het inzetten van universal agents.
6. Welke factoren moet een planner meenemen als hij de planning wil corrigeren voor shrinkage?
7. Wat zijn de regels voor werk- en rusttijden?
8. Benoem drie voordelen en drie nadelen van het gecombineerd werken met brick & mortar en thuiswerkende agents.
9. Wie is verantwoordelijk voor de werkplek van een thuiswerkende agent?
10. Waarom is aandacht security bij work from home nog belangrijker dan binnen een brick & mortar contactcenter?
11. Wat is het verschil tussen offshoring en outsourcing?
12. Wat wordt verstaan onder een captive?
13. Benoem vier argumenten om klantcontact te outsourcen.
14. Wat wordt verstaan onder managed insourcing?
15. Leg uit waarom personeel een financiële en een kritische succesfactor is bij outsourcing van klantcontact.
16. Wat is het verschil tussen een RFP en een RFI?
17. Veel contactcenters plannen met behulp van Excel. Wat is het nadeel hiervan?

### **Hoofdstuk 7 – Agents behouden – coaching en begeleiding**

1. Beargumenteer waarom het voor een manager of teamleider belangrijk is de motivatiepatronen van een agent te kennen.
2. Wat is stress, wat is een stressor en wat zijn strains?
3. Benoem drie satisfiers en drie dissatisfiers in het dagelijkse werk van agents.
4. Leg uit waarom sociale stressoren een belangrijke rol in het contactcenter spelen.
5. Geef in drie stappen aan hoe jij empowerment zou invoeren.
6. Benoem drie fysieke stressoren in het contactcenter.
7. Leg uit wat wordt bedoeld met 'de arbowet is een kaderwet'.
8. Geef drie redenen waarom vocal training zinvol is op een contactcenter.
9. Wat wordt verstaan onder acoustic shock?
10. Bij welk dB niveau zijn werkgevers verplicht beschermingsmaatregelen te nemen?
11. Iemand is wel gemotiveerd, maar nog niet bekwaam. Welke stijl van leidinggeven pas je toe?
12. Noem een voor- en nadeel van coaching op de werkplek ten opzichte van op afstand monitoren.

### **Hoofdstuk 8 – Agents beoordelen en belonen**

1. Waarom is objectiviteit in de beoordeling van personeel van belang? Geef drie redenen.
2. Leg uit wat de betekenis is van criteria en normen bij beoordelen.
3. Beargumenteer waarom First Call Resolution geen goede individuele KPI is.

4. Geef een voorbeeld van het toepassen van een STAR bij het beoordelingsproces.
5. Benoem drie gevolgen voor de agent van een beoordeling.
6. Wat is kalibreren en waarom is het binnen een contactcenter van belang?
7. Wat is het verschil tussen enerzijds een beoordelingsgesprek en anderzijds een functionerings- of voortgangsgesprek?
8. Wat zijn mogelijke vervolgstappen bij een agent die een onvoldoende beoordeling heeft gekregen?
9. Benoem twee voor- en twee nadelen van het werken met prestatiebonussen.

## **Hoofdstuk 9 – Agents kwijtraken – verloop en verzuim**

1. Leg uit hoe personeelsverloop in het voordeel en nadeel van een contactcenter werkt.
2. Geef drie elementen die bijdragen aan de vervangingskosten bij verloop.
3. Wat wordt bedoeld met de indirecte gevolgen van personeelsverloop?
4. In hoeverre is het mogelijk – en zo ja, op welke manier – om verloop te voorspellen?
5. Met welke vier ingrepen kan je verloop terugdringen?
6. Hoe krijg je als personeelsverantwoordelijke meer zicht op de oorzaken van personeelsverloop?
7. Geef twee voorbeelden van beleid waarmee je de interne mobiliteit van agents kunt vergroten.
8. Leg uit in welk opzicht de impact van ziekteverzuim groter is dan de impact van personeelsverloop.
9. Welke overeenkomst zie je in de financiële gevolgen zowel verzuim als verloop?
10. Wie zijn betrokken bij het managen van ziekteverzuim?
11. Wanneer moet de werkgever een plan van aanpak voor een ziekteverzuimgeval opstellen?
12. Wat is de meerwaarde van een goed offboarding traject? Noem drie aspecten.
13. Welke opzegtermijn geldt bij een jaarcontract?
14. Noem een dringende reden die als geldig wordt gezien bij ontslag op staande voet.