

# Kiezen voor de klantenservice



Leer  
werk  
loket



## Medewerker klantcontact

Medewerkers klantcontact zijn het eerste aanspreekpunt voor de klant. Zij beantwoorden vragen via de telefoon, mail, chat of andere kanalen. Andere benamingen zijn **Callcentermedewerker** en **Medewerker klantenservice**.

### Het werk is onder te verdelen in:

- Inbound: het ontvangen en beantwoorden van vragen van klanten die bellen of een bericht hebben gestuurd. Het kan gaan om het geven van informatie of advies. Of om commerciële contacten.
- Outbound: de medewerker legt zelf contact met de klant. Het kan gaan om het geven van informatie. Bijvoorbeeld: 'Het door u bestelde artikel is binnen'. Ook kunnen het commerciële gesprekken zijn. Dan is het doel van het gesprek om producten of diensten te verkopen of bijvoorbeeld het werven van donateurs voor goede doelen.

### Medewerkers klantcontact zijn er in allerlei sectoren. Denk aan:

- Detailhandel en groothandel (zoals webwinkels);
- Overheid (bijvoorbeeld gemeenten);
- Energieleveranciers;
- Financiële dienstverlening (bijvoorbeeld geven van informatie en advies over hypotheek, beleggings- en verzekeringsproducten);
- ICT (bijvoorbeeld ondersteunen bij het installeren van ict-apparatuur en het oplossen van technische problemen).

### Er zijn twee soorten contactcenters:

- Inhouse contactcenters: afdelingen van de organisatie zelf.
- Facilitaire contactcenters: bedrijven die klantcontactdiensten verzorgen voor externe opdrachtgevers.

## Ontwikkelingen

Steeds meer diensten gaan via internet. Klanten willen snel en op elk moment informatie kunnen vinden. Daarnaast heeft de klant steeds vaker de keuze uit onder andere telefoon, e-mail, chat, Twitter, Facebook (Messenger) en WhatsApp. Standaardvragen worden vaak via de website, e-mail, social media of apps beantwoord. De meer ingewikkelde vragen of klachten blijven over voor de medewerker klantcontact. Het onderscheid tussen eerste- en tweedelijns klantvragen vervaagt.

### Kans op werk



Medewerkers klantcontact en klantenservice, 1e kwartaal 2021

## Kans op werk

De totale vraag naar medewerkers klantcontact is in 2020 gedaald, maar niet in alle sectoren. Door de coronacrisis is er vooral extra werk voor klantcontactmedewerkers bij online verkoop, zoals webwinkels, en bij de GGD's (afsprakenlijn en bron- en contactonderzoek). Ook bij banken is de behoefte aan medewerkers klantcontact gegroeid. Dit komt doordat in het hele land steeds meer regionale bankfilialen sluiten.

Na een dip door de coronacrisis is er weer meer vraag naar medewerkers klantcontact, maar dat geldt niet voor alle regio's even sterk.

Het outbound werk neemt af door de privacywetgeving, zoals het bel-me-niet-register en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zolang organisaties hun contacten met klanten en burgers verder digitaliseren, blijft er vraag naar klantcontactmedewerkers.

Leer  
werk  
loket



Deze flyer is een samenwerkingsproduct van  
UWV Arbeidsmarktinformatie en het Leerwerkloket.

# Talent voor de klantenservice

- Sociale en communicatieve vaardigheden
- Analytisch en oplossingsgericht
- Inlevingsvermogen
- Luisteren
- Incasseringsvermogen
- Multi-skilled: je werkt voor verschillende producten en diensten met verschillende communicatiekanalen



Als medewerker klantcontact ga je om met verschillende typen mensen, ben je servicegericht en kun je snel schakelen.

Bij sommige bedrijven is een goede beheersing van een vreemde taal nodig (zoals Engels, Frans, Duits, Spaans).

## Opleidingen

Een vakspecifiek (mbo)diploma is vaak niet noodzakelijk, wel wordt gekeken naar competenties.

- Interne opleidingen voor medewerkers klantcontact
- Voor beginnende en meer ervaren medewerkers verzorgen de meeste contactcenters zelf interne cursussen en trainingen.
- Branchecertificaten op verschillende niveaus, van de Klantenservice Federatie (KSF). Dit bestaat uit een online theoretische toets en een praktijktoets. Het gaat hierbij om klantvriendelijkheid, oplossingsgerichtheid, communicatie (waaronder gespreksvaardigheid), de rol in de organisatie en wettelijke regelgeving op het gebied van klantenservice (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het bel-me-niet-register).
- Opleidingen in het mbo
  - Contactcenter medewerker (mbo-3).

Wil je bij een financiële instelling zoals een bank aan de slag als medewerker klantcontact, dan is minimaal een basisdiploma WFT (Wet Financieel Toezicht) vereist.

## Aan de slag in de klantenservice

Er zijn goede kansen voor medewerkers klantcontact, ook voor zij-instromers. De klantcontactbranche is een redelijk 'open branche'. Je kunt er vrij makkelijk aan de slag. Mensen die de overstap al maakten, kwamen veelal uit deze beroepen:

- Medewerker bediening;
- Verkoper;
- Commercieel medewerker binnendienst;
- Receptionist;
- Financieel-administratief medewerker;
- Secretarieel medewerker.

De eisen en vaardigheden van deze beroepen zijn deels hetzelfde als voor medewerker klantcontact. Maar ook voor mensen uit andere beroepen zijn er mogelijkheden. Zoek op [werk.nl](http://werk.nl) naar (leer)banen als medewerker klantcontact of klantenservice. Uitzendbureaus hebben regelmatig vacatures voor medewerkers klantenservice, klantcontact en callcenter.

## Wie betaalt de opleiding?

- Kijk op [leerwerkloket.nl](http://leerwerkloket.nl) voor informatie over financiële regelingen.

## Parttime én fulltime

Vaak is het mogelijk zowel parttime als fulltime te werken. De meeste medewerkers klantcontact hebben een baan van 20 uur of meer. Er zijn weinig kleine banen van 12 uur of minder. Klantcontactcenters hebben ruime openingstijden. Als medewerker klantcontact werk je vaak niet alleen overdag, maar ook 's avonds en in het weekend. Dit geldt vooral bij inbound werkzaamheden, waarin je eerstelijns klantvragen opvangt.

**Leer  
werk  
loket**



*Wil je meer weten over de mogelijkheden in jouw regio?  
Of wil je persoonlijk advies? Ga naar het Leerwerkloket bij jou in de buurt.  
Kijk op [www.leerwerkloket.nl/leerwerklokets](http://www.leerwerkloket.nl/leerwerklokets).*