



Contactcenter teamleider
beroepscompetentieprofiel
mei 2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Colofon	4
Brondocumenten/bronnen	6
1 Algemene informatie over het beroep	7
1.1 Mogelijke functiebenamingen	7
1.2 Beschrijving van het beroep	7
1.3 Loopbaanperspectief	8
1.4 Trends en innovaties	8
2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	11
3 Beschrijving van de kerntaken	12
3.1 Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team	12
3.2 Kerntaak 2 Begeleidt projecten	17
3.3 Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit	20

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. We hebben gekozen voor de aanduiding 'hij'; het beroep dat in dit beroepscompetentieprofiel beschreven wordt kan echter zowel door mannen als vrouwen uitgeoefend worden.

Inleiding

Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

Drie begrippen staan centraal in het beroepscompetentieprofiel:

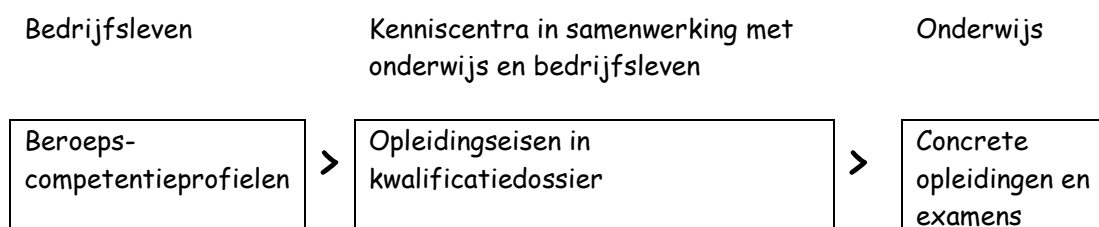
- kerntaken
- (onderliggende) werkprocessen en
- (onderliggende) competenties

die (alle) noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden.

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven. Om het document een formele status te geven, is vaststelling door het georganiseerde bedrijfsleven noodzakelijk.

Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche is het een hulpmiddel bij functiewaardering, kan het gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel als input dienen voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo-gediplomeerden en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt: zijn competenties. In het schema is deze laatste functie van het beroepscompetentieprofiel weergegeven:



Conform deze ketengedachte is het bedrijfsleven verantwoordelijk voor het ontwikkelen en onderhouden van beroepscompetentieprofielen. Kenniscentra ontwikkelen en onderhouden op basis van deze beroepscompetentieprofielen de opleidingseisen in de vorm van kwalificatiedossiers. Dit gebeurt in samenwerking met vertegenwoordigers van sociale partners en onderwijs. Het onderwijs ontwikkelt op basis van de kwalificatiedossiers concrete opleidingen en examens.

Colofon

Colofon

Ontwikkeld door	Comité van deskundigen Onder regie van Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven ECABO
In opdracht van	Stichting Opleidings- & Ontwikkelingsfonds Call Centers (OCC)
Verantwoording	Vastgesteld door: Sectorraad Commercieel ECABO Op: 19 maart 2013 Te: Amersfoort

Geraadpleegde praktijkdeskundigen en organisaties

Naam	Werkzaam bij / organisatie
Dhr. H. de Bock	Onafhankelijk voorzitter comité van deskundigen (OCC)
Dhr. G. de Crom	SBK Advies & Training B.V.
Mw. B. Davies	UWV Klantcontact
Mw. J.E. Hofsté	SPARQ
Mw. R. Munoz	Unamic / HCN
Mw. H. Philipse	Philipse Business School
Dhr. W. de Ruijter	OCC
Dhr. M. Schevers	SBK Advies & Training B.V.
Mw. M. Vloedbeld	Tele'Train

Sectorraad Commercieel

Voor het ontwikkelen van kwalificaties voor de commerciële beroepen wordt het ECABO bestuur ondersteund door een sectorraad. Deze commissie met afgevaardigden uit het bedrijfsleven en het onderwijs, behartigt de opleidingsbelangen voor de beroepsgroep. De beroepseisen van de contactcenter teamleider zijn vastgesteld door:

Namens de werkgevers / beroepsorganisaties		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Mevr. P. Claessen	SMA	Sales Management Association (SMA)
Mevr. G. de Groot	KSF	Klantenservice Federatie
Dhr. R.J. de Haas	Roland de Haas Consult B.V.	Vereniging van Communicatieadviesbureaus (VEA)
Mevr. B. Hilarides	Nederlands Instituut voor Marketing (NIMA)	Nederlands Instituut voor Marketing (NIMA)
Mevr. P. Hulkenberg	Randstad	Randstad
Mevr. A. Hulsenboom	Philipse Business School	Klantenservice Federatie
Dhr. H. Molenaar	Beeckesteijn business School	Platform Innovatie in Marketing (PIM)
Mevr. R. Munoz	Unamic/HCN	Werkgeversvereniging Facilitaire Contactcenters (WFC)
Dhr. I. Samson	Itidan BV	CLC-VECTA Centrum voor Live Communication brancheorganisatie
Dhr. G. Struijf	ICSB Marketing en Strategie	Platform Klantgericht Ondernemen
Vacant	Dutch Dialogue Marketing Association (DDMA)	Dutch Dialogue Marketing Association (DDMA)
Vacant	Pragma	Vereniging van onafhankelijke erkende communicatieadviesbureaus (Pragma)
Namens het onderwijs		
Naam	Werkzaam bij	Namens
Dhr. L. de Bruin	Hogeschool INHOLLAND	Landelijk Platform Opleidingen Media & Entertainment (LPO MEM)
Dhr. S. Buil	Graafschap college	MBO Raad
Dhr. J. Kranenveld	ROC Mondriaan	MBO Raad
Dhr. T. Paffen	NOVA College	MBO Raad
Dhr. W.P. de Ruijter	O OCC	Stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Call Centers (O OCC)
Dhr. R. van der Weijden	Hogeschool Utrecht	Landelijk Overleg Communicatie Opleidingen (LOCO)
Vacant		Landelijk Overlegorgaan Commerce

Brondocumenten/bronnen

- Beroepscompetentieprofiel Contactcenter teamleider, versie september 2010
- Monitor arbeidsmarkt en beroepsonderwijs 2011-2016, ECABO
- KSF Contactcenter Benchmark Onderzoek, november 2012
- www.klantenservicefederatie.nl
- www.oocc.nl

1 Algemene informatie over het beroep

1.1 Mogelijke functiebenamingen

- Contactcenter teamleider

1.2 Beschrijving van het beroep

Werkomgeving	De contactcenter teamleider werkt bij een facilitair of bij een inhouse contactcenter. Een facilitair contactcenter is een zelfstandig contactcenter dat diensten verleent aan derden. Een inhouse contactcenter is ondersteunend aan een ander organisatieonderdeel.
Typerende beroepshouding	De contactcenter teamleider moet: <ul style="list-style-type: none">- sociaal vaardig zijn- taalvaardig (in het Nederlands en het Engels) zijn (mondeling en schriftelijk)- een motivator zijn- coachingsvaardigheden tonen- empathisch vermogen tonen- analytisch vermogen tonen- stressbestendig zijn- resultaatgericht zijn- organisatorisch vermogen tonen- flexibel zijn- een teamspeler zijn- klant- en service gerichte instelling tonen- commercieel inzicht tonen
Rol en verantwoordelijkheden	De contactcenter teamleider is binnen een contactcenter een operationeel leidinggevende op middle management niveau. Een team bestaat gewoonlijk uit 10-20 fte, minder dan 10 komt ook voor. De contactcenter teamleider geeft het contactcenter mede vorm en richt zich daarbij op het kunnen leveren van dienstverlening conform de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen. De contactcenter teamleider instrueert, stimuleert, motiveert, coacht en begeleidt het team; hij is verantwoordelijk voor de vorming van een evenwichtig team, waarin professioneel gewerkt wordt, in een plezierige sfeer. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkuitvoering, zo nodig raadpleegt hij zijn direct leidinggevende en hij rapporteert aan zijn direct leidinggevende (contactcenter supervisor of contactcenter manager) over de voortgang en geleverde kwaliteit. De contactcenter teamleider heeft een duidelijke voorbeeldfunctie en is zichtbaar aanwezig op de werkvloer.
Complexiteit	De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Het leiding geven aan en aansturen van een team, kan omdat het mensen betreft complex zijn. Het oplossen van problemen, calamiteiten, het continue moeten voldoen aan bepaalde kwaliteits- en kwantiteitseisen c.q. doelstellingen

	kan complex zijn. Hij is de schakel tussen het (afdelings)management en het team (op de werkvloer). Hij moet voor de perfecte balans tussen het team en het management zorgen, dat maakt zijn werk complex.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Kennis van op contactcenters van toepassing zijnde wetgeving en zelfreguleringen
Nederlands en (moderne) vreemde talen	Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal is noodzakelijk en beheersing van het Engels is voor de contactcenter teamleider zeer wenselijk.

1.3 Loopbaanperspectief

<p><i>Loopbaanmogelijkheden:</i></p> <p><u>Binnen contactcenters:</u> De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf: de contactcenter teamleider kan doorgroeien naar de functie van coach, trainer en aanverwante functies. Ook kan hij inhoudelijk anders gerichte functies gaan uitoefenen, bijvoorbeeld de functie van specialist, salesmedewerker of kwaliteitsmedewerker. Een verticale loopbaanmogelijkheid is de functie van contactcenter supervisor.</p> <p><u>Buiten contactcenters:</u> Buiten een contactcenter liggen er ook carrièremogelijkheden: de beste aansluiting is er op teamleidersfuncties in andere branches, maar ook functies op het gebied van personeel en arbeid (personeelsmedewerker, -adviseur, intercedent), sales en kwaliteitsmanagement sluiten aan op de competenties van een goede contactcenter teamleider</p>
--

1.4 Trends en innovaties

Hieronder worden relevante ontwikkelingen voor het beroep beschreven. Trends en innovaties geven aan in hoeverre het beroep nog kan veranderen onder invloed van vernieuwingen.

Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector).

Arbeidsmarkt	<p><i>Ontwikkelingen</i></p> <p>Binnen de contactcenterbranche bestaan er facilitaire en inhouse contactcenters. Er doet zich een ontwikkeling voor met betrekking tot sourcingsmogelijkheden zoals in- of outsourcing. Oftewel het (gedeeltelijk) uitbesteden van klantcontacten, infra-structuur en management door inhouse contactcenters aan facilitaire contactcenters.</p> <p>Contactcenters combineren steeds vaker service- en salesactiviteiten; daarom moet de (servicegerichte) contactcenter teamleider een commerciëlere instelling krijgen. Mede om zijn medewerkers goed aan te sturen.</p> <p>Organisaties richten zich steeds meer op het behoud van klanten/potentiële doelgroepen en zetten het contactcenter als (extra) communicatiemiddel daarvoor in.</p> <p>Klantcontacten zullen, mede dankzij de vele technologische ontwikkelingen, zowel telefonisch, als via e-mail en internet in omvang blijven groeien. De contactcenters en hun medewerkers moeten kwalitatief hoogstaande dienstverlening (blijven) realiseren, want contactcenters vormen in potentie hét kloppende hart en het visitekaartje van alle klantgerichte organisaties.</p> <p>Door het sterk toegenomen gebruik van social media en de (maatschappelijke/economische) impact van (negatieve) berichten op deze media over organisaties is het voor organisaties van groot belang geworden om de berichtgeving over de eigen organisatie nauwlettend te volgen en zo nodig tijdig te interveniëren. Ook de contactcenter teamleider speelt een rol in dit proces van webcare voor klantorganisaties, bijvoorbeeld bij het instrueren van de contactcenter medewerkers bij het reageren op berichten en het aansturen van specifieke webcare-teams.</p> <p><i>Kwantitatieve gegevens</i></p> <p>Voor de kwantitatieve ontwikkelingen op de arbeidsmarkt wordt verwezen naar "De marktmonitor, ontwikkelingen rond ECABO-beroepen". Deze marktmonitor wordt jaarlijks geactualiseerd en is te vinden op www.ecabo.nl. In alle regio's (Noord, Oost, Middenwest, Noordwest, Zuidwest en Zuidoost) zijn de arbeidsmarktperspectieven voor de Contactcenter teamleider goed (Perspectief arbeidsplaatsen economisch-administratieve, ICT- en veiligheidsberoepen, 2012 – 2016).</p> <p>De 2.100 bekend zijnde contactcenters bieden met hun 75.000 seats directe werkgelegenheid aan ca. 120.000 agents en overige werknemers in 84.000 diverse dienstverband fte. De 120.000 medewerkers vormen ca. 1.5% van de beroepsbevolking en zijn als volgt verdeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> Overheid 10% Facilitair 25% Inhouse 65% <p>(Bron: Contactcenter Brancheonderzoek 2012, Klantenservicfederatie (KSF))</p>
--------------	---

Wetgeving en regelgeving	De op contactcenters van toepassing zijnde wetgeving en zelfreguleringen. De wet- en regelgeving verandert regelmatig. Voor meer informatie: http://www.klantenservicfederatie.nl/kenniscentrum/wet-en-regelgeving .
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De contactcenter teamleider moet zijn team(leden) instrueren, begeleiden en coachen in de context van de volgende ontwikkelingen: <ul style="list-style-type: none"> – technologische toepassingen binnen contactcenters zijn voortdurend aan wijzigingen en vernieuwingen onderhevig en worden complexer, zoals <ul style="list-style-type: none"> • multichanneling (o.a. telefoon, e-mail, chat, social media, co-browsing); • voicemail connection – contactcenters spelen steeds meer in op de social media – klanttevredenheidsonderzoeken worden in toenemende mate geïntegreerd in klantcontacten – service en sales worden zoveel mogelijk gecombineerd in elk klantcontact – van monoproduct naar multiproduct. – toename open script gesprekken (t.o.v. scriptgebonden gesprekken) – toename van communicatie via social media en het daartoe inrichten van webcare-teams – door toename van selfservice tools blijven in het contactcenter meer veeleisende taken over zoals: <ul style="list-style-type: none"> • probleem-/klacht oplossing waarbij veel tact vereist is • aanbod / verkoop van complexe producten en diensten met tal van varianten die worden ingezet afhankelijk van de klantsituatie • bedienen van verschillende doelgroepen tegelijkertijd – het verwachtingspatroon van de klant ten aanzien van dienstverlening (via bijvoorbeeld het contactcenter) wordt steeds hoger.

2 Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep.

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk. De werkprocessen worden in handelingen beschreven opdat duidelijk is wat de beroepsbeoefening inhoudt.

Contactcenter teamleider	
Kerntaak	
Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team	
	1.1 Zorgt voor uitvoering van de planning
	1.2 Instrueert het team(lid)
	1.3 Geeft leiding en sturing aan medewerkers en werkzaamheden binnen het team
	1.4 Houdt toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden
	1.5 Begeleidt het team(lid)
	1.6 Coacht het team(lid)
	1.7 Werkt nieuwe medewerkers in het team in
	1.8 Lost problematische klantcontacten op
Kerntaak 2 Begeleidt projecten	
	2.1 Overlegt met in- en externe opdrachtgevers
	2.2 Implementeert nieuwe projecten/opdrachten op teamniveau
	2.3 Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen
	2.4 Bewaakt de targets van het team(lid)
	2.5 Stelt functionele rapportages op ten behoeve van de verbetering van de prestaties van het team
Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit	
	3.1 Voert HRM-beleid binnen het team uit
	3.2 Beoordeelt de prestaties van het team(lid)
	3.3 Coördineert de informatiestromen

3 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk worden de verschillende kerntaken van dit beroepscompetentieprofiel beschreven. Daarnaast worden in de rechterkolom de werkprocessen benoemd en resultaten die een werkproces moet opleveren.

3.1 Kerntaak 1 Verzorgt de dagelijkse leiding van een team

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider bewaakt de planning. Hij checkt of iedereen die op de planning staat er ook is. Bij onder- c.q. overbezetting voert hij overleg met de direct leidinggevende (contactcenter supervisor of contactcenter manager), planner of supportafdelingen over te nemen maatregelen opdat de productie-uren gegarandeerd blijven. Hij zet de juiste medewerkers op de juiste projecten zoals op de planning is aangegeven. Hij verdeelt de dagelijkse werkzaamheden. Indien de reden van afwezigheid van een medewerker in zijn team niet bekend is, belt hij de medewerker op. Bij ziekmeldingen volgt hij het ziekteprotocol.</p>	<p>1.1 Zorgt voor uitvoering van de planning</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerken en overleggen - Analyseren - Plannen en organiseren - Bedrijfsmatig handelen
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De planning kan qua bemensing uitgevoerd worden. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Planningsvaardigheden - Conflicthantering - Omgaan met stressvolle situaties - Ziekteprotocol - Mondelinge taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan met geautomatiseerde planningsystemen 	
<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider instrueert het team(lid) 'on the job'. Hij vertaalt project-/opdrachtinformatie zo veel mogelijk naar (voor het team) bruikbare informatie. Hij houdt werkoverleggen/pre shifts, waarin hij voor één of meerdere opdrachten/projecten bijvoorbeeld de werkinstructies presenteert, het script en de Q&A/FAQ toelicht, de medewerkers attendeert op de huisregels, attendeert op de te behalen targets e.d. De contactcenter teamleider geeft (opfris/vervolg) instructies voor producten en systemen.</p>	<p>1.2 Instrueert het team(lid)</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Overtuigen en beïnvloeden - Vakdeskundigheid toepassen - Materialen en middelen inzetten - Plannen en organiseren
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider instrueert het team(lid) op dusdanige wijze, dat de benodigde kennis en/of vaardigheden overgedragen worden. 	

<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentatievaardigheden - Trainingsvaardigheden - Trainingsvormen in relatie tot leerstijlen - Productiviteits- en kwaliteitsnormen - Archivering - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en -pakketten

<p><i>Beschrijving werkproces:</i></p> <p>De contactcenter teamleider geeft leiding en sturing aan medewerkers en werkzaamheden binnen het team. Hij stuurt het team aan op het realiseren van de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen en targets. Hij signaleert onvolkomenheden en problemen in werkzaamheden, grijpt in en/of lost ze op (indien mogelijk). Hij neemt maatregelen ter voorkoming van problemen. Hij werkt aan het inrichten van de benodigde processen en aan het voortdurend verbeteren ervan. Hij schakelt daarbij, indien nodig, andere afdelingen in en is gesprekspartner voor deze afdelingen. Daarnaast denkt hij mee over verbeteringen betreffende de dienstverlening en doet voorstellen met betrekking tot het verbeteren van werkinstructies binnen het contactcenter.</p>	<p>1.3 Geeft leiding en sturing aan medewerkers en werkzaamheden binnen het team</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslissen en activiteiten initiëren - Aansturen - Aandacht en begrip tonen - Samenwerken en overleggen - Ethisch en integer handelen - Overtuigen en beïnvloeden - Creëren en innoveren
---	--

<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider geeft op dusdanige wijze leiding aan het team, dat de werkzaamheden binnen het contactcenter conform de afspraken uitgevoerd worden, waardoor de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen behaald worden.
--

<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Leiderschap - Motiveren en inspireren - Coaching - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en -pakketten - Kennis van interne procedures en protocollen en relevante wet- en regelgeving

<p><i>Beschrijving werkproces:</i></p> <p>De contactcenter teamleider loopt rond op de werkvloer en controleert of de medewerkers doen wat gepland is, of de operationele activiteiten (van een project) op ordelijke wijze verlopen, of de (fysieke) houding en werkdiscipline van medewerkers correct is, of ze goed in- en uitgelogd zijn, of de pauzemomenten juist opgenomen worden, of de werkplekken en -ruimtes veilig en hygiënisch zijn e.d. Hij</p>	<p>1.4 Houdt toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslissen en activiteiten initiëren - Aansturen - Plannen en organiseren - Kwaliteit leveren - Instructies en procedures opvolgen
--	---

herkent mogelijke knelpunten, spreekt medewerkers zo nodig aan op hun verantwoordelijkheden en onderneemt eventuele andere acties.	
Resultaat: - De contactcenter teamleider houdt op adequate wijze toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden, opdat doelstellingen gehaald worden.	
Vakkennis en vakvaardigheden: - Leiderschap - Motiveren en inspireren - Coaching - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en –pakketten - Kennis van interne procedures en protocollen en relevante wet- en regelgeving	

Beschrijving werkproces: De contactcenter teamleider begeleidt het team en de individuele medewerker. Hij toont daarbij zijn empathisch vermogen. Hij fungeert vaak als vraagbaak. Daarom houdt hij alle nieuwe en relevante informatie bij en verwerkt hij nieuwe informatie met betrekking tot producten/diensten/opdrachten en/of projecten conform de procedures voor actualisering van de informatie. Hij zorgt ervoor dat het team(lid) alle benodigde informatie krijgt en (kan) vinden.	1.5 Begeleidt het team(lid) Competenties: - Begeleiden - Aandacht en begrip tonen - Samenwerken en overleggen - Relaties bouwen en netwerken - Formuleren en rapporteren - Vakdeskundigheid toepassen
Resultaat: - De contactcenter teamleider begeleidt het team(lid) op dusdanige wijze, dat deze als volwaardig medewerker kan functioneren.	
Vakkennis en vakvaardigheden: - Teambuilding - Groepsdynamica - Motiveren en inspireren - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en -pakketten	

Beschrijving werkproces: De contactcenter teamleider geeft het team en de individuele medewerker op vertrouwenwekkende wijze aandacht en motiveert, inspireert en stimuleert hen/hem. Hij toont daarbij zijn empathisch vermogen. Hij verzamelt en ordent relevante informatie over een medewerker op basis van observatie, signalering en/of aanwijzing van derden en ondersteunt de medewerker met de bedoeling de kennis, vaardigheden,	1.6 Coacht het team(lid) Competenties: - Begeleiden - Aandacht en begrip tonen - Relaties bouwen en netwerken - Vakdeskundigheid toepassen - Analyseren
--	--

<p>uitstraling en/of gedrag van de medewerker in positieve zin te beïnvloeden. Hij controleert de kwaliteit van werkzaamheden door bijvoorbeeld mee te luisteren met de te voeren telefoongesprekken, door naar opgenomen telefoongesprekken te luisteren, mee te lezen bij te verzenden e-mails e.d.</p> <p>De contactcenter teamleider heeft inzicht in de dagelijkse rapporten, 'vertaalt' deze informatie naar het team(lid) en informeert het team(lid).</p>	
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider coacht het team(lid) op dusdanige wijze, dat de kennis, vaardigheden, uitstraling en/of gedrag van het team(lid) in positieve zin beïnvloed wordt. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Teambuilding - Groepsdynamica - Motiveren en inspireren - Coachingstechnieken en -vaardigheden - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en -pakketten 	

<p><i>Beschrijving werkproces:</i></p> <p>De contactcenter teamleider verzorgt het inwerktraject en werkt nieuwe medewerkers in het team in. Hij betreft, daar waar mogelijk, het team er bij. Hij maakt (van tevoren) een inwerkprogramma, bakent de eerste taken duidelijk af en geeft aan op welke manier deze beoordeeld zullen worden. Hij laat de nieuwe medewerker kennis maken met directe collega's en functionarissen van andere afdelingen waar mee wordt samengewerkt. Hij zorgt ook dat de nieuwe medewerker op de hoogte is van de huisregels, zoals werk- en pauzetijden, het gebruik van facilitaire en ICT-zaken.</p> <p>De contactcenter teamleider plant voortgangsgesprekken met de nieuwe medewerker in, waarin de ervaringen van de medewerker aan bod komen en stemt deze af op de eigen verwachtingen. Hij sluit ten slotte de inwerkperiode af met een evaluatiegesprek waarin indrukken, leerpunten en verwachtingen nog eens aan de orde komen.</p>	<p>1.7 Werkt nieuwe medewerkers in het team in</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Begeleiden - Samenwerken en overleggen - Formuleren en rapporteren - Vakdeskundigheid toepassen - Plannen en organiseren
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider werkt de nieuwe medewerker op dusdanige wijze in, dat deze zich snel thuis voelt en de werkzaamheden snel als volwaardig medewerker kan oppakken. 	

Vakkennis en vakvaardigheden:

- Inwerkprocedures
- Coachingstechnieken en -vaardigheden
- Evaluatiegesprekken
- Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels
- Omgaan computersystemen en -pakketten

Beschrijving werkproces:

De contactcenter teamleider fungeert als eerste opvang bij calamiteiten en escalaties met klanten. Deze escalaties betreffen zowel een klant, de medewerker, de callflow etc. en kunnen zowel problemen als complexe vragen betreffen.

Zo staat hij de klant (telefonisch) te woord, brengt het probleem in kaart en biedt een passende oplossing. Ook ondersteunt hij de medewerker bij het reageren op (social media) berichten. Vaak geeft hij de oplossing door aan het team en ziet toe op een correcte afhandeling.

1.8 Lost problematische klantcontacten op

Competenties:

- Relaties bouwen en netwerken
- Overtuigen en beïnvloeden
- Vakdeskundigheid toepassen
- Analyseren
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten
- Met druk en tegenslag omgaan

Resultaat:

- Problematische klantcontacten zijn door de contactcenter teamleider effectief opgelost.

Vakkennis en vakvaardigheden:

- Oplossingsgericht werken
- Omgaan met stressvolle klantsituaties
- Empathisch vermogen
- Omgangsvormen (incl. die op social media)
- De-escalatietechnieken
- Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels
- Kennis social media

Toelichting op kerntaak 1:

De contactcenter teamleider is altijd zichtbaar aanwezig op de werkvloer. Hij is verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkuitvoering, draagt zorg voor de kwaliteit, kwantiteit en voortgang van de dagelijkse werkzaamheden.

3.2 Kerntaak 2 Begeleidt projecten

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider voert bij de start van een project/opdracht overleg met opdrachtgevers over de inrichting van het project/de opdracht. Zo bespreekt hij de wenselijke uitvoering van het project/de opdracht en geeft hij duidelijk de (on)mogelijkheden aan. Hij evalueert bespreekt tussentijds (telefonisch) met de opdrachtgever de stand van zaken. Bij afronding evalueert hij met de opdrachtgever het verloop en de uitkomsten van het project/de opdracht.</p>	<p>2.1 Overlegt met in- en externe opdrachtgevers</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerken en overleggen - Relaties bouwen en netwerken - Overtuigen en beïnvloeden - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Vakdeskundigheid toepassen - Analyseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle noodzakelijke informatie is tijdens het gesprek boven tafel gekomen. - Eventueel te maken keuzes zijn voorgelegd. - Opdrachtgever is tussentijds op de hoogte gehouden van de stand van zaken m.b.t. zijn project/opdracht. - Evaluatiegesprek is correct gevoerd en er is voldoende informatie boven tafel gekomen. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentatievaardigheden - Vraagtechnieken - Overlegvaardigheden - Omgangsvormen - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en –pakketten 	
<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider implementeert de nieuwe projecten/opdrachten op teamniveau. Hij vertaalt de consequenties van een opdracht naar teamniveau. Doet voorstellen voor de inrichting van de processen en werkprocedures en -instructies die betrekking hebben op werkzaamheden in het contactcenter. Hij stelt (schriftelijke) werkinstructies op voor het team. Hij stelt (nood)scripts op of stelt ze bij.</p>	<p>2.2 Implementeert nieuwe projecten/opdrachten op teamniveau</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslissen en activiteiten initiëren - Begeleiden - Overtuigen en beïnvloeden - Analyseren - Bedrijfsmatig handelen
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevante voorstellen voor de inrichting van een project. - Goede vertaling van het project(idee) naar concrete acties en activiteiten voor het team. - Goede werkinstructies en (nood)scripts. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Projectmanagement - Mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid Nederlands en Engels - Omgaan met computersystemen en –pakketten 	

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider start systemen op en sluit ze af: hij meldt de medewerkers op diverse systemen aan (maakt o.a. inlogcodes aan), hij verhelpt kleine calamiteiten in het systeem e.d. Bij grote(re) calamiteiten meldt hij deze aan zijn direct leidinggevende en supportafdelingen en bewaakt hij de snelle afhandeling van de problemen.</p>	<p>2.3 Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Materialen en middelen inzetten - Analyseren - Instructies en procedures opvolgen - Met druk en tegenslag omgaan
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers zijn gemachtigd om in de contactcenter systemen te werken. - Kleine calamiteiten in het systeem worden door de contactcenter teamleider effectief opgelost. - Grote(re) calamiteiten zijn tijdig aan de juiste personen gemeld en de afhandeling ervan is zorgvuldig bewaakt. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplossingsgericht werken - Omgaan met stressvolle situaties - Hanteren/herstellen contactcenter systemen - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan computersystemen en –pakketten 	

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider bewaakt service levels en/of targets (KPI's) van het team ten behoeve van kwaliteits- en kwantiteitsoutput. Hij herkent mogelijke knelpunten en onderneemt direct actie.</p>	<p>2.4 Bewaakt de targets van het team(lid)</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslissen en activiteiten initiëren - Aansturen - Analyseren - Creëren en innoveren - Kwaliteit leveren
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Service levels en/of targets zijn gehaald. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hanteren contactcenter systemen - Condities scheppen voor succes - Oplossingsgericht werken - Timemanagement - Leiderschap - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Analyseren van cijfermatige gegevens - Beoordelingssystematiek - Productiviteits- en kwaliteitsnormen - Groepsdynamica - Personeelsbeleid - Voeren van functioneringsgesprekken - Voeren van beoordelingsgesprekken - Voeren van slechtnieuws-gesprekken - Beloningssystematiek 	

- Omgaan computersystemen en –pakketten
- Omgaan met cijfermatige gegevens

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider stelt evaluatierapporten en tussentijdse rapportages op met betrekking tot scripts, bestanden, doelgroepen en/of bereikbaarheid. Hij licht de analyses, conclusies en verbetervoorstellen aan het team toe. Daarnaast verzamelt hij op verzoek managementinformatie en presenteert deze.</p>	<p>2.5 Stel functionele rapportages op</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Presenteren - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Onderzoeken - Instructies en procedures opvolgen
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De informatie in de rapportages is correct, compleet, relevant en betrouwbaar. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Productiviteits- en kwaliteitsnormen - Analyseren van cijfermatige gegevens - Omgaan computersystemen en –pakketten 	

Toelichting op kerntaak 2:
De contactcenter teamleider draagt zorg voor c.q. is verantwoordelijk voor een optimale tevredenheid van de opdrachtgever en een goede implementatie van de opdracht op teamniveau.

3.3 Kerntaak 3 Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider voert onderdelen van het HRM-beleid binnen het team uit, bij andere onderdelen assisteert hij. Zo assisteert hij bij het selecteren van nieuwe contactcenter medewerkers voor het team, is hij betrokken bij het aannemen en ontslagproces en levert hij input voor de beoordeling van het functioneren van medewerkers. De contactcenter teamleider voert allerlei HRM-gerelateerde gesprekken: o.a. m.b.t. exit, (ziekte)verzuim, targets, beoordeling, sollicitatie, functioneren, einde proeftijd, sanctie, correctie en voortgang.</p>	<p>3.1 Voert HRM-beleid binnen het team uit</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beslissen en activiteiten initiëren - Begeleiden - Aandacht en begrip tonen - Samenwerken en overleggen - Overtuigen en beïnvloeden - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten - Instructies en procedures opvolgen
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider geeft op dusdanige wijze uitvoering aan het HRM-beleid, dat het team goed en plezierig functioneert. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes van goed personeelsbeleid - Omgaan met geautomatiseerde planningssystemen - Procedures rondom aantrekken van nieuwe medewerkers - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Voeren van sollicitatiegesprekken 	

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider beoordeelt team- en individuele medewerkerprestaties door het monitoren en meten van de kwaliteit en kwantiteit van het uitgevoerde werk door zowel het team als de individuele medewerker. Hij evalueert deze en stuurt, indien nodig, bij. Hij analyseert gegevens (in dag- en wekrapportages), trekt conclusies, doet verbetervoorstellen en koppelt deze (in een teamoverleg) terug aan het team. Hij rapporteert de prestaties aan de direct leidinggevende (contactcenter supervisor of contactcenter manager).</p>	<p>3.2 Beoordeelt de prestaties van het team(lid)</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aansturen - Begeleiden - Samenwerken en overleggen - Ethisch en integer handelen - Formuleren en rapporteren - Analyseren - Onderzoeken - Instructies en procedures opvolgen
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider beoordeelt de prestaties van het team en de individuele medewerker op basis van concrete, juiste en relevante informatie. - De contactcenter teamleider evalueert op correcte wijze de prestaties van het team en de individuele medewerker en stuurt deze bij. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beoordelingssystematiek - Productiviteits- en kwaliteitsnormen - Groepsdynamica - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels 	

- Personeelsbeleid
- Voeren van functioneringsgesprekken
- Voeren van beoordelingsgesprekken
- Voeren van slechtnieuws-gesprekken
- Beloningssystematiek
- Omgaan computersystemen en –pakketten
- Omgaan met cijfermatige gegevens

<p><i>Beschrijving werkproces:</i> De contactcenter teamleider coördineert de informatiestromen vanuit en naar het team. Hij functioneert als (informatie)schakel tussen de direct leidinggevende (contactcenter supervisor of contactcenter manager), opdrachtgevers en het team. Hij zorgt ervoor dat het team geïnformeerd is over bijvoorbeeld nieuwe dienstverlening of wijzigingen op de bestaande dienstverlening. Of hij 'vertaalt' (individuele) behoeftes van een teamlid naar de direct leidinggevende en vice versa.</p>	<p>3.3 Coördineert de informatiestromen</p> <p><i>Competenties:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerken en overleggen - Plannen en organiseren - Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten
<p><i>Resultaat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De contactcenter teamleider coördineert de informatiestromen op dusdanige wijze dat de informatie bij diegene komt waarvoor de informatie bestemd is. - De contactcenter teamleider toont dusdanig empathisch vermogen dat hij op effectieve en efficiënte wijze invulling kan geven aan zijn intermediairrol. 	
<p><i>Vakkennis en vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid - Werkoverleg- en vergadervormen - Timemanagement - Coaching - Empathisch vermogen - Mondelinge en schriftelijke taalbeheersing Nederlands en Engels - Omgaan met cijfermatige gegevens 	

Toelichting op kerntaak 3:
De contactcenter teamleider is (mede) verantwoordelijk voor een effectieve invulling van het personeelsbeleid. Hij is verantwoordelijk voor de vorming van een evenwichtig team, waarin professioneel gewerkt wordt, in een plezierige sfeer. Hij draagt zorg voor een optimale tevredenheid van de medewerkers. Hij communiceert effectief met zijn teamleden, met andere teamleiders, met ondersteunende diensten en met direct leidinggevendenden teneinde een goede samenwerking te bewerkstelligen.