Klantcontact professional (K1309)

Servicedocument – Praktijkexamen

Uitgever: Exalo Media
Versie: 2026-10

Auteursrechtwaarschuwing

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Dit document bevat inhoud die beschermd wordt door het auteursrecht. Exalo Media bezit het auteursrecht op de tekst, afbeeldingen, grafieken, en andere inhoud die in dit document worden weergegeven, tenzij anders aangegeven.

Niets in dit document mag worden verveelvoudigd, verspreid, overgedragen, tentoongesteld, gereproduceerd, of op enige andere wijze gebruikt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Exalo Media. Het is strikt verboden om de inhoud van dit document te wijzigen, aan te passen of te vertalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Exalo Media.

Exalo Media behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen tegen personen of entiteiten die inbreuk maken op het auteursrecht van dit document.

Voor toestemming om de inhoud van dit document te gebruiken, neem contact op met:

Exalo Media
info@exalo.nl
https://exalo.nl

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmatrijs D1-K1

D1-K1: Verleent klantenservice via verschillende kanalen	
Complexiteit:	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in een klantcontactcentrum van een grote of kleine organisatie, bij een commercieel bedrijf of non profit organisatie. Omdat er op zulke verschillende plekken wordt gewerkt, is interculturele en organisatiesensitiviteit belangrijk. Anders dan op een klantenservice-afdeling waar door de medewerkers naar de (potentiële) klant toe wordt gebeld (outbound), met als doel iets te verkopen, - wordt er in een klantcontactcenter door de klant contact opgenomen; mensen bellen naar het klantcontactcenter (inbound) of zoeken via digitale kanalen contact. Omdat het vooraf nooit bekend is wie er contact opneemt en wat diegene nodig heeft, is het werk onvoorspelbaar. Om snel de juiste service te kunnen verlenen, is het essentieel dat de beginnend beroepsbeoefenaar kan multitasken, en is brede kennis van activiteiten, producten en/of diensten, de organisatiestructuur, de gebruikte systemen en relevante wet- en regelgeving vereist. De beginnend beroepsbeoefenaar is het aanspreekpunt en visitekaartje van de organisatie. Elke vorm van klantcontact is een kans om de klant (meer) aan zich te binden of kan leiden tot imagoschade voor de organisatie. De beginnend beroepsbeoefenaar communiceert met klanten volgens instructies en procedures, heeft inlevingsvermogen, moet flexibel, communicatief vaardig en stressbestendig zijn en altijd een dienstverlenende en klantgerichte houding hebben, ook als de emoties bij de klant hoog oplopen.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid:	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt in een team, is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de eigen werkzaamheden, en legt verantwoording af aan een leidinggevende. Problemen worden zoveel mogelijk zelfstandig opgelost.
Examenvorm:	Praktijkexamen Het praktijkexamen is een afsluitende toets waarbij de kandidaat in een realistische werkomgeving aantoont de vereiste kennis, vaardigheden en professionele houding te beheersen. De beoordeling vindt plaats aan de hand van vooraf vastgestelde criteria en richt zich op zowel het proces als het eindresultaat.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W1			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Maakt een planning van de eigen werkzaamheden	De beginnend beroepsbeoefenaar begint de dienst met het controleren van apparatuur en systemen en raadpleegt informatiebronnen, zodat openstaande taken en klantcontactacties voor de dag inzichtelijk zijn.	De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zorgvuldig volgens bedrijfsprocedures en wet- en regelgeving, signaleert problemen tijdig, volgt openstaande acties adequaat op en blijft flexibel bij onverwachte veranderingen.	De beginnend beroepsbeoefenaar levert een realistische dagplanning op voor de eigen werkzaamheden, afgestemd op actuele klantcontactacties, vakinhoudelijke ontwikkelingen en mogelijke systeemmeldingen.

Werkproces: D1-K1-W2			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Voert klantgesprek in het klantcontactcenter	De beginnend beroepsbeoefenaar voert een klantgesprek in het klantcontactcenter, luistert actief, achterhaalt de behoefte en helpt de klant via passende uitleg, advies of doorverwijzing.	De beginnend beroepsbeoefenaar stelt zich vriendelijk en oplossingsgericht op, werkt volgens bedrijfsprocedures en wet- en regelgeving, blijft rustig bij emoties en toont empathie.	De klant is zo snel mogelijk en volgens de kwaliteitseisen geholpen. Er is bijgedragen aan een positief imago van de organisatie.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkproces: D1-K1-W3			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Verzamelt en verwerkt klantinformatie	De beroepsbeoefenaar registreert klantgegevens, samenvattingen, knelpunten en afspraken, waarborgt privacy, voert klanttevredenheidsonderzoeken uit, bewaart gegevens overzichtelijk voor analyse en serviceverbetering, en zorgt voor overdracht van werkzaamheden.	De beginnend beroepsbeoefenaar slaat gegevens duidelijk en correct op, volgt bedrijfsprocesprocedures en wet- en regelgeving, behandelt vertrouwelijke en gevoelige informatie zorgvuldig en werkt punctueel en met tempo.	De beginnend beroepsbeoefenaar heeft relevante klantinformatie verzameld en volgens geldende regels opgeslagen in het systeem, zodat deze later beschikbaar is voor gebruik.

Werkproces: D1-K1-W4			
Titel werkproces	**Uit te voeren**	**Aanwijzingen voor de opdracht**	**Resultaat**
Evalueert de werkzaamheden en formuleert verbeterpunten voor de dienstverlening	De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert de eigen werkzaamheden om de dienstverlening door te ontwikkelen en de customer journey optimaal te laten verlopen, inclusief reflectie op persoons-, inhouds- en procesniveau.	De beginnend beroepsbeoefenaar gaat zorgvuldig met feedback om, formuleert logische verbeterpunten uit data en informatie, licht voorstellen duidelijk toe en werkt constructief samen, met verantwoordelijkheid en eigenaarschap.	De beginnend beroepsbeoefenaar levert een evaluatieverslag op met concrete verbeterpunten voor de dienstverlening.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Beoordeling praktijkexamen	De examinator beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen op basis van vastgestelde beoordelingscriteria die betrekking hebben op de vakinhoudelijke uitvoering. Het bewijsmateriaal ondersteunt de beoordeling, maar is niet zelfstandig beslissend. Beoordelen gebeurt aan de hand van een puntenschaal: - O = onvoldoende (0 punten). Wanneer het criterium niet op een acceptabele manier is uitgevoerd, zoals gewenst is in de beroepspraktijk. - V = voldoende (1 punt). De uitvoering van het criterium voldoet aan het niveau dat van de beginnend beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. - G = goed (2 punten). De uitvoering van het criterium is bovengemiddeld goed en daarmee meer dan de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen of kunnen. De behaalde punten worden per examenmoment opgeteld. De omzettingstabel van dat moment geeft het afzonderlijke momentcijfer. De school bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat.

Examen		
Werkprocessen	**Inhoud**	**Aanwijzingen**
Alle kerntaken en werkprocessen	Het examen bestaat uit het uitvoeren van het praktijkexamen	De examinator observeert en beoordeelt de uitvoering van het praktijkexamen tijdens het werken. Tijdens of direct na de uitvoering kan de examinator de student kort bevragen ter verduidelijking van gemaakte keuzes en uitgevoerde handelingen. Deze toelichting is ondersteunend van aard en maakt geen afzonderlijk beoordeeld onderdeel van het examen uit.

© Exalo Media. Alle rechten voorbehouden.

Examenmomenten en registratie

Dit examen bestaat uit afzonderlijk beoordeelde examenmomenten. De school registreert de momentcijfers en bepaalt eventuele weging, middeling en voorwaarden voor het eindresultaat. Een herkansing kan per moment; andere geldige resultaten blijven behouden.

Moment	Werkprocessen	Opdrachten	Max. punten
1	D1-K1-W1, D1-K1-W2	1, 2	24
2	D1-K1-W3, D1-K1-W4	3, 4	24

Toelichting bij dit servicedocument

Dit servicedocument geeft een beknopt overzicht van de opbouw en inhoud van het exameninstrument. Het document is bedoeld om opleidingen en examencommissies te helpen bij de **oriëntatie op het examenproduct**.

Omdat exameninstrumenten zelf niet vrij gedeeld kunnen worden, biedt dit servicedocument inzicht in onder andere:

- De structuur van het examen
- De relatie met het kwalificatiedossier of keuzedeel
- De toetsmatrijs
- De manier van beoordelen

Op basis van deze informatie kunnen opleidingen doorgaans goed beoordelen of het exameninstrument aansluit bij hun onderwijs en examinering.

Voorbeelden van examenmateriaal

Wilt u een beter beeld krijgen van de manier waarop Exalo examens ontwikkelt? Op onze website vindt u een aantal **voorbeelddocumenten** die laten zien hoe examens, beoordelingsformulieren en instructies zijn opgebouwd.

Deze voorbeelden zijn te vinden via: https://exalo.nl/ons-concept/

Veelgestelde vragen

Veel praktische vragen van opleidingen gaan bijvoorbeeld over:

- Hoe een exameninstrument wordt ingezet in de praktijk
- Hoe de beoordeling is opgebouwd
- Welke documenten worden meegeleverd
- Hoe het vaststellen door de examencommissie werkt

Op de productpagina van elk exameninstrument vindt u daarom een **uitgebreide FAQ** met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Afnamevorm van het examen

Exalo Media ontwikkelt exameninstrumenten met een afnamevorm die past bij de aard van het werkproces of het keuzedeel. Afhankelijk van het examen kan dit bijvoorbeeld bestaan uit een praktijkopdracht, een beroepsproduct, een gesprek, een observatie in de praktijk of een combinatie van deze onderdelen. In het servicedocument staat beschreven **welke afnamevorm voor dit exameninstrument is uitgewerkt** en hoe de beoordeling plaatsvindt.

Wij realiseren ons dat opleidingen hun onderwijs en examinering soms anders hebben ingericht. Het kan daarom voorkomen dat de standaard afnamevorm van een exameninstrument niet volledig aansluit bij de manier waarop een opleiding het onderwijs heeft georganiseerd.

In dat geval kan in overleg worden gekeken naar **alternatieve afnamevormen of aanpassingen aan het exameninstrument**. Denk bijvoorbeeld aan een andere combinatie van examenonderdelen of een aangepaste manier van beoordelen. Dergelijke aanpassingen worden altijd afgestemd met de opleiding en moeten plaatsvinden **voordat het exameninstrument ter vaststelling wordt aangeboden aan de examencommissie**.

Afhankelijk van de aard en omvang van de aanpassing kunnen hiervoor **ontwikkel- of aanpassingskosten** in rekening worden gebracht. Heeft uw opleiding specifieke wensen rondom de afnamevorm van het examen? Neem dan gerust contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vaststelling van het exameninstrument

Exameninstrumenten van Exalo worden aangeboden voor gebruik via een **Route 2 vaststellingsprocedure**. Dit betekent dat het exameninstrument wordt vastgesteld door de **examencommissie van de onderwijsinstelling** die het examen gebruikt.

Wij adviseren daarom om vóór aanschaf of inzet **af te stemmen met de eigen examencommissie** of deze werkwijze aansluit bij het beleid van de instelling. Het servicedocument en de bijbehorende toetsmatrijs zijn opgesteld om examencommissies te ondersteunen bij deze beoordeling.

Vragen of aanvullende informatie

Heeft uw opleiding of examencommissie aanvullende vragen over het exameninstrument, de documentatie of de inzet in de praktijk? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag mee:

- ➔ https://exalo.nl
- ➔ info@exalo.nl