

Kansen in klantcontact

28 september 2017

Toenemende behoefte aan klantenservice

Nederland regelt steeds meer zaken online. We kopen bij webshops en hebben contact met bijvoorbeeld de overheid, bank of energieleverancier via internet. Mede daardoor neemt het aantal banen in het telefonisch en digitaal klantcontact toe. Bijvoorbeeld voor medewerker klantenservice. Die banen bieden kansen voor een deel van de werkzoekenden.

Hoe ziet het klantcontactwerk eruit?

Rol medewerkers klantcontact



Medewerkers klantcontact zijn belangrijk voor klantenbinding en klanttevredenheid. Ze vangen vragen en klachten op en kunnen bijdragen aan het verbeteren van het bedrijfsimago. Daarnaast spelen medewerkers klantcontact een steeds grotere rol bij verkoop en het behouden van bestaande klanten. Tijdens een gesprek kunnen medewerkers bijvoorbeeld extra producten of diensten aanbieden (cross sell) of producten uit een duurder segment (up sell). Ook worden ze ingezet voor acquisitie en marketing.

Karakteristieken van klantcontact

Klantcontactwerk bestaat vooral uit het te woord staan van (potentiële) klanten, via onder andere telefoon, e-mail, chat, Whatsapp en andere social media zoals Twitter en Facebook. In het klantcontactwerk gaat het om relatiebeheer en klantenservice. Dat kan uiteenlopen van het

- geven van informatie en advies over producten of dienstverlening;
- opnemen van een bestelling of boeking;
- behandelen van klachten;
- uitvoeren van aftersales of promotieactiviteiten (bijvoorbeeld het aanbieden van een product of dienst in verband met commerciële verkoop of (leden)werving);
- doorgeven van leveringsdata;
- maken van bezoeksafspraken;
- webcare werkzaamheden.

Opvangen van vragen of zelf benaderen van klanten

Het werk is onder te verdelen in:

- **inbound:** het ontvangen en beantwoorden van klantvragen. Het kan hier om zowel informatieve, adviserende als om commerciële contacten gaan;
- **outbound:** het initiatief voor het gesprek ligt bij de medewerker klantcontact en kan zowel informatief (bijvoorbeeld: uw artikel is binnen) als commercieel van aard zijn (gericht op verkoop van producten of diensten of bijvoorbeeld de werving van donateurs voor goede doelen).

Tegenwoordig bestaat veruit het grootste deel uit inbound contacten.

Soms worden specialisten ingezet

Veel banen in het klantcontact hebben te maken met algemene klantenservice. Daarbij is het belangrijk dat medewerkers de producten en diensten van het bedrijf kennen. Soms is binnen het klantcontact specialistische kennis noodzakelijk. Denk aan:

- Financieel specialisten die informatie en advies geven over bijvoorbeeld hypotheek, beleggingsproducten et cetera;
- ICT'ers om klanten te ondersteunen bij het installeren van ict apparatuur of te adviseren bij het oplossen van (technische) problemen;
- Medewerkers met kennis van consumentenelektronica;
- Medewerkers met een goede beheersing van een vreemde taal (zoals Engels, Frans, Duits, Spaans).

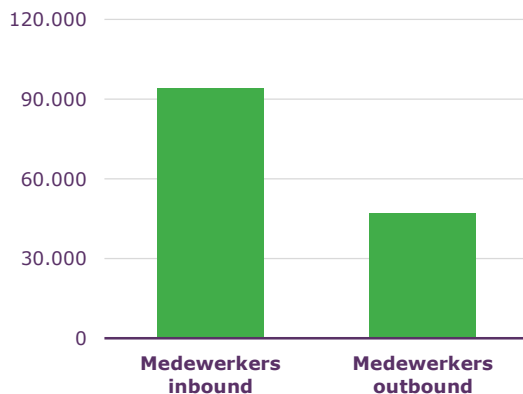
Bronnen: KIRC (2016), Nationaal Benchmark en trendonderzoek Klantinteractie; Ecabo/OOCC.nl (2013), Contactcenter medewerker beroepscompetentieprofiel; SBB (2017), beroepsbeschrijving contactcenter medewerker.

Werkgelegenheid: omvang en kenmerken

Op basis van CBS cijfers is een globaal beeld te geven van het aantal mensen dat werkzaam is in het klantcontact. Het gaat om een viertal beroepssegmenten, namelijk Informatieverstrekkers, Callcentermedewerkers inbound, Callcentermedewerkers outbound en Telefonisten. De afbakening is niet helemaal sluitend – voor een deel worden in deze beroepssegmenten ook andere beroepen meegerekend, andersom valt een deel van de medewerkers klantcontact buiten deze vier segmenten. Daarmee geven de cijfers een indicatie van het aantal werkenden in het klantcontact.

Werkende beroepsbevolking

2-jaarsgemiddelde 2015-2016



Bron: CBS, op verzoek van UWV

'In huis' en 'facilitaire' klantcontactcenters

Veel bedrijven beschikken over een interne klantcontactafdeling. Zo'n 30% besteedt het klantcontactwerk (deels) uit aan een extern facilitair contactcenter. Het werk is niet voor iedere medewerker klantcontact hetzelfde. Dit hangt onder meer af van het bedrijf en het product waar het om gaat en van de communicatiekanalen die worden ingezet. Er wordt onderscheid gemaakt in

- (technische) helpdesk;
- klantenservice;
- verkoop.

Volgens CBS zijn er in deze vier beroepssegmenten ongeveer 141.000 mensen werkzaam. Dat is bijna 2% van de totale werkende beroepsbevolking.

- De grootste groep werkenden op het gebied van klantcontact bestaat uit medewerkers inbound. Hiertoe behoren de beroepssegmenten:
 - Informatieverstrekkers. Tot dit beroepssegment wordt de medewerker klantenservice gerekend. Bijna de helft van alle medewerkers klantcontact is hierin werkzaam.
 - Callcentermedewerkers inbound
 - Telefonisten
- Daarnaast is er het beroepssegment Callcentermedewerkers outbound. In tegenstelling tot wat de naam doet vermoeden, behoort tot dit segment niet alleen de contactcentermedewerker outbound, maar ook de commercieel medewerker binnendienst¹.

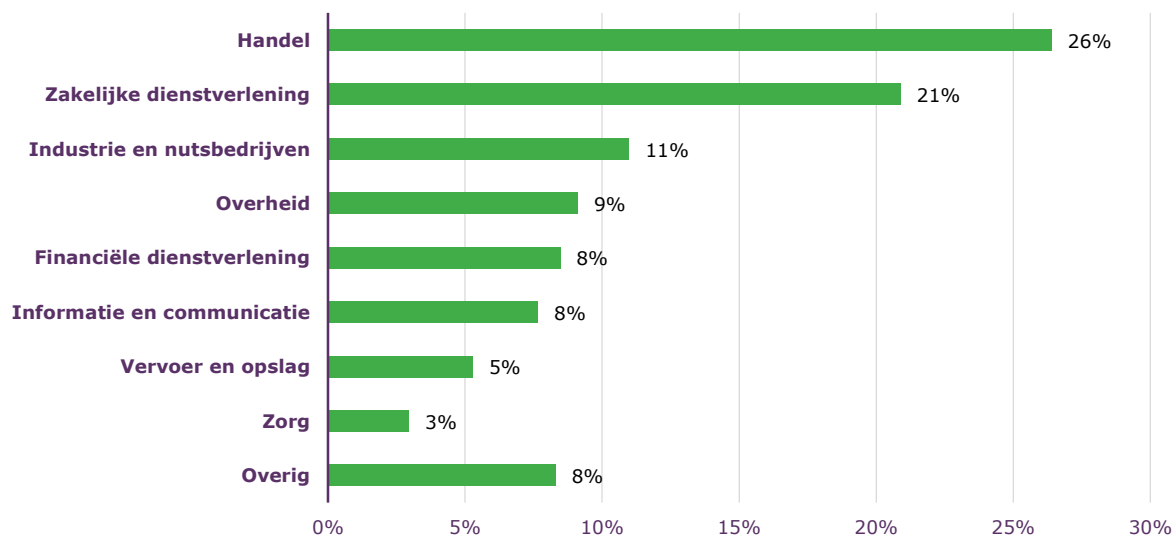
Klantcontact functies komen overal voor

Het werk is niet aan een bepaalde bedrijfssector gebonden. De meeste werkgelegenheid is te vinden in de sectoren handel (zowel detail- als groothandel) en zakelijke dienstverlening (waartoe onder andere de contactcenterbedrijven behoren). Bijna de helft van het aantal werkende medewerkers klantcontact doet dat in één van deze twee sectoren. Andere sectoren waarin klantcontactberoepen veel voorkomen zijn industrie en nutsbedrijven, overheid (bijvoorbeeld bij gemeenten), financiële dienstverlening en de ICT. Maar ook in sectoren als de zorg worden steeds vaker contactcenters ingericht.

¹ De commercieel medewerker binnendienst draagt zorg voor de verkoop van artikelen of diensten en regelt de administratieve afhandeling daarvan. Ondersteunt de commerciële buitendienst en de afdeling inkoop en logistiek.

In welke sectoren werken medewerkers klantcontact?

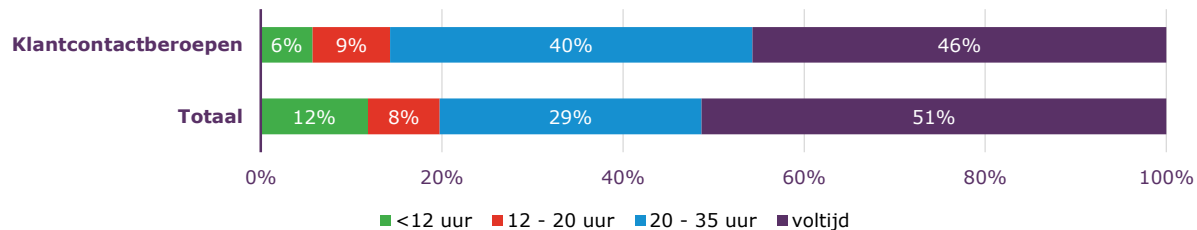
2015-2016 (2-jaarsgemiddelde) werkzame personen



Bron: CBS, op verzoek van UWV

Parttime en fulltime banen

Werkende beroepsbevolking 3-jaarsgemiddelde 2014-2016



Bron: CBS, op verzoek van UWV

Klantcontactcenters hebben ruime openingstijden, vaak ook in de avonden of het weekend. Hierdoor is het in de meeste functies mogelijk zowel parttime als fulltime te werken. Het is belangrijk dat medewerkers klantcontact qua werktijden flexibel inzetbaar zijn, zodat er gedurende alle openingsuren voldoende bezetting is. Deze flexibiliteit speelt met name voor de medewerkers inbound, die eerstelijns klantvragen opvangen. De meeste medewerkers klantcontact hebben een baan van 20 uur of meer. Echt kleine banen van 12 uur of minder komen naar verhouding weinig voor. Wel is het aandeel voltijdcontracten lager dan gemiddeld. Binnen facilitaire contactcenters komen relatief de meeste kleine en tijdelijke banen voor, omdat zij vaak worden ingeschakeld om piekdrukke op te vangen. Maar ook hier zijn er kansen om volledig te worden ingezet, vanwege de diversiteit aan projecten en opdrachtgevers waarvoor facilitaire contactcenters worden ingehuurd.

Verhouding flexcontracten – vaste contracten

Vergeleken met de totale beroepsbevolking hebben medewerkers klantcontact vaker een flexibel contract². Binnen de groep flexibele contracten wordt onderscheid gemaakt in:

- Arbeidskrachten met een tijdelijke aanstelling;
- Uitzendkrachten;
- Arbeidskrachten via payrollconstructies³;
- Oproep/invalkrachten

Salaris

Het salaris van medewerkers klantcontact is afhankelijk van de cao van het bedrijf (er is verschil tussen facilitaire contactcenters en bedrijven die 'in house' over een interne klantcontactafdeling beschikken), de moeilijkheidsgraad van het werk, opleiding en ervaring. Sommige bedrijven geven een bonus of provisie over de producten die de medewerker verkoopt.

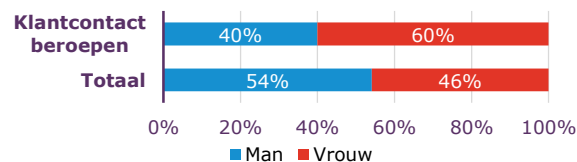
² Exacte cijfers hierover zijn niet voorhanden.

³ Payrolling is een bijzondere vorm van uitzendwerk: werkgevers zorgen zelf voor de werving en selectie, maar de werknemer treedt in dienst van een payrollonderneming. Deze payrollonderneming neemt de administratieve en financiële verplichtingen van de werkgever over.

- 6 op de 10 medewerkers klantcontact is vrouw. Daarin ontlopen de verschillende beroepssegmenten elkaar niet veel. Alleen in het beroepssegment Telefonisten zijn beduidend meer vrouwen (80%) werkzaam dan mannen.

Meer vrouwen dan mannen

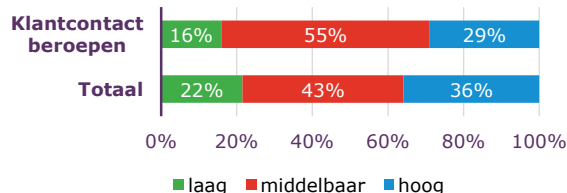
Werkende beroepsbevolking 3-jaarsgemiddelde 2014-2016



Bron: CBS, op verzoek van UWV

Het merendeel is middelbaar opgeleid

Werkende beroepsbevolking 3-jaarsgemiddelde 2014-2016



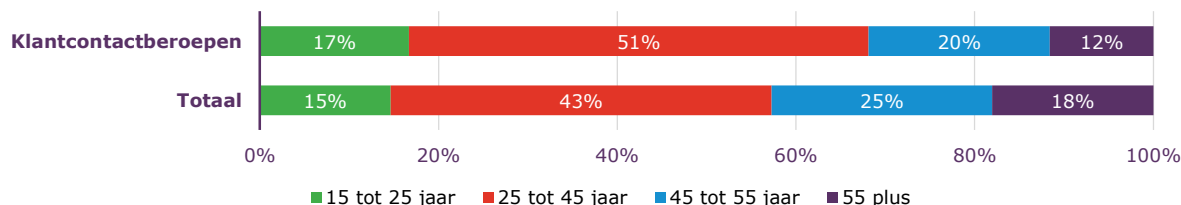
Bron: CBS, op verzoek van UWV

In de klantcontactberoepen

- is meer dan de helft van het aantal werkenden middelbaar opgeleid; zo'n 16% is laagopgeleid en bijna 30% heeft een hbo of universitaire studie achter de rug.
- is het merendeel van de medewerkers klantcontact onder de 45 jaar. De meeste ouderen werken als medewerker inbound.

Leeftijdsofbouw medewerkers klantcontact

Werkende beroepsbevolking 3-jaarsgemiddelde 2014-2016



Bron: CBS, op verzoek van UWV

Beroepseisen

Medewerkers klantcontact zijn belangrijk voor klantenbinding en klanttevredenheid. De klanttevredenheid neemt toe als

- de oplossing in één keer wordt gekregen;
- de medewerker klantcontact deskundig is;
- de medewerker klantcontact goed bereikbaar is.

Hoewel er zeker ook laagopgeleiden werken, zoekt de branche vooral mbo'ers en hbo'ers. Welk niveau is deels ook afhankelijk van het soort werk. Om klantcontact werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat medewerkers zich realiseren dat zij het woord voeren namens de organisatie. De volgende functie-eisen zijn van belang:

Functie-eisen

Communicatief en sociaal vaardig

- een goed inlevingsvermogen hebben – zich kunnen verplaatsen in (het probleem van) een klant;
- goed kunnen luisteren;
- kunnen omgaan met verschillende typen mensen.

- mondeling kunnen formuleren – begrijpelijk, aansluitend op de klant, duidelijke uitspraak;
- overtuigingskracht hebben.

Analytisch en oplossingsgericht

- uit alle informatie die een klant geeft de klacht, de vraag of verkoopsignaal kunnen oppikken;
- adequaat beantwoorden van de vraag, oplossen van het probleem;
- goede kennis van de organisatie hebben, de producten en de dienstverlening.

Snel kunnen schakelen

- 'multitasking' - bijvoorbeeld tegelijk een telefoongesprek voeren, informatie in de computer opzoeken en gegevens invoeren;
- stressbestendig zijn.

Commercieel

- klantvriendelijk, servicegericht;
- verkoopmogelijkheden signaleren;
- kunnen verkopen.

Administratief vaardig

- typvaardig;
- correct Nederlands;
- nauwkeurig verwerken van gegevens.

Klantcontactwerk heeft raakvlakken met het werk van verkopers, medewerkers bediening horeca, administratief medewerkers en bijvoorbeeld receptionisten. Mensen die in dit soort beroepen hebben gewerkt kunnen relatief makkelijk aan de slag in het klantcontact: de beroepseisen en -vaardigheden komen immers voor een deel overeen. Andersom is een (tijdelijke) baan als medewerker klantcontact een goede leerschool in klantenomgang. Om deze reden kan het een interessante stap zijn voor mensen die servicegerichte en commerciële functies ambiëren.

Bronnen: KIRC (2016), Nationaal Benchmark en trendonderzoek Klantinteractie; Ecabo/OOCC.nl (2013), Contactcenter medewerker beroepscompetentieprofiel; SBB (2017), beroepsbeschrijving contactcenter medewerker.

Ontwikkelingen in de klantcontact branche leiden tot nieuwe eisen

Er zijn steeds meer verschillende klantcontactkanalen. Voor bedrijven is het een uitdaging om vragen en problemen van klanten snel en adequaat op te lossen en daarbij de informatie uit de verschillende kanalen met elkaar te verbinden. ICT systemen maken steeds meer mogelijk. Daarmee veranderen ook de eisen aan de medewerkers klantcontact:

Andere contactkanalen

- er vinden steeds meer online klantcontacten plaats. De verwachting is dat dit sneller zal stijgen dan het aantal telefonische contacten. Communicatiekanalen zoals (video)chat en WhatsApp vragen om andere vaardigheden (o.a. schriftelijk communiceren: spelling, zinsopbouw) dan de telefoon (stemgebruik). Bij video geldt bovendien dat medewerkers klantcontact er representatief uit moeten zien.
- e-mail is het communicatiekanaal dat door klanten het minst positief wordt beoordeeld. Het leidt vaak tot re-mails en telefoontjes. De verwachting is dat e-mail de komende jaren gaat afnemen, evenals Facebook en Twitter omdat deze kanalen zich niet goed lenen voor complexe klantvragen. Daarentegen zullen *direct messaging* (het versturen van privé berichten) via Facebook en Twitter en (video)chatgesprekken naar verwachting toenemen.

Inzet van data-technologie

ICT speelt ook een rol bij het verzamelen van informatie over de (potentiële) klant en bij het beantwoorden van klantvragen. Denk daarbij aan:

- klantherkenning en het kunnen inzien van de klanthistorie over de verschillende contactkanalen heen.
- kennisbank waaruit de medewerker kan putten bij het beantwoorden van klantvragen.
- inzet van internet of things en big data waarmee gegevens worden verzameld over klanten en de producten waar zij gebruik van maken. Deze informatie kan onder meer gebruikt worden voor meer gerichte outbound contacten met consumenten.
Deze digitaliseringsslag vraagt ook om ander personeel zoals data-scientists, die in staat zijn de ongestructureerde data te analyseren. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers klantcontact op de hoogte zijn van de belangrijkste regels op het gebied van data en privacy, weten hoe zij moeten handelen en vragen hierover kunnen beantwoorden.

Meer nadruk op (zelf)service

- er is steeds meer (online) selfservice bijvoorbeeld door instructievideo's, FAQ's, klantenfora en communities op internet. Ook worden er soms chatrobots ingezet voor beantwoording van standaardvragen. Hierdoor worden de klantvragen die bij de medewerkers binnenkomen steeds complexer. Dit vraagt om meer creativiteit en deskundigheid van de medewerker klantcontact.
- "service is het nieuwe sales": naast het oplossen van klachten en het herstellen van het imago wordt verkoop en het behouden van bestaande klanten steeds belangrijker. In de praktijk wordt ook wel gesproken over service +/-plus. Tijdens een gesprek staat de klantvraag centraal. Medewerkers kunnen met de klant meedenken en bijvoorbeeld extra producten en diensten aanbieden (cross sell) of producten uit een duurder segment onder de aandacht brengen (up sell).

Aanscherping privacy regelgeving

Uiterlijk eind mei 2018 moet Nederland voldoen aan de Europese privacywetgeving. Medewerkers outbound mogen klanten dan alleen nog benaderen als deze daar expliciet toestemming voor hebben gegeven. Onder de Europese wet gelden een (zakelijk) e-mailadres en een telefoonnummer als 'persoonsgegevens'. Daarmee is er een verbod op zonder meer 'koud bellen'. Het is echter nog wel mogelijk dat contactcentermedewerkers klantenbestanden nabellen die bijvoorbeeld een proefabonnement hebben afgesloten en waarvan de persoonsgegevens bekend zijn.

Organisatie van het werk verandert

Sommige bedrijven kiezen ervoor om:

- het werk achter de informatiebalie of in de winkel te combineren met 'klantcontact op afstand'; medewerkers kunnen dan voor beide werksoorten worden ingeroosterd.
- klantvragen te routeren zodat klanten met bepaalde vragen aan specifieke medewerkers worden gekoppeld, waarbij optimaal gebruik kan worden gemaakt van hun deskundigheid.
- specialisatie in contactkanalen in te voeren, waardoor de ene medewerker zich vooral richt op klantcontact via bijvoorbeeld social media en de ander op bijvoorbeeld telefonie.
- medewerkers thuis te laten werken.

Dergelijke keuzes hebben uiteraard invloed op de eisen die aan medewerkers worden gesteld.

Bron: Nationaal Benchmark en trendonderzoek Klantinteractie 2016; Autoriteit Persoonsgegevens (2017), Europese privacywetgeving/Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Opleidingen voor medewerkers klantcontact

De klantcontactbranche is een redelijk 'open branche' waarin mensen relatief gemakkelijk aan de slag kunnen. Een specifiek diploma is vaak niet noodzakelijk, wel wordt gekeken naar competenties. Voor beginnende en meer ervaren medewerkers verzorgen de meeste contactcenters zelf interne cursussen en trainingen. Ook is er op verschillende niveaus een branchecertificaat dat uitgegeven wordt door de Klantenservice Federatie (KSF). Om het branchecertificaat te halen moet de medewerker klantcontact een online theorietoets en een praktijktoets afleggen. Hierbij gaat het om zaken als klantvriendelijkheid, oplossingsgerichtheid, communicatie (waaronder gespreksvaardigheid), rol in de organisatie en wettelijke regelgeving op het gebied van klantenservice (zoals de wet op de bescherming persoonsgegevens bij informatievragen en het bel-me-niet-register).



De meeste interne opleidingen en trainingen richten zich net als het branchecertificaat op klantcontactvaardigheden. Om als medewerker klantcontact te kunnen functioneren is het daarnaast van belang over inhoudelijke vakkennis te beschikken. Welke vakkennis nodig is, hangt af van het bedrijf en de producten. Klantcontact bij een elektronica bedrijf waarbij technische klantvragen binnen komen over tablets en telefoons vraagt bijvoorbeeld om andere kennis dan klantcontact bij een zorgverzekeraar, een bank of bij een energiebedrijf. Zo is binnen het bank- en verzekeringswezen minimaal een WFT-basis diploma (Wet Financieel Toezicht) vereist. Deze eis geldt dan ook voor gespecialiseerde medewerkers klantcontact op dit terrein.

Opleidingen in het mbo

In het mbo zijn er verschillende kwalificaties die studenten opleiden voor een baan in het klantcontact, namelijk de opleiding:

- Contactcenter medewerker (mbo-3);
- Leidinggevende team/afdeling/project (mbo-4). Deze opleiding is een samenvoeging van meerdere kwalificatiedossiers, waaronder de kwalificatie Contactcenter teamleider.

Volgens Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) is de kans op werk met deze twee opleidingen goed. Er zijn echter relatief weinig mbo-studenten die voor deze opleidingen kiezen. Van alle mbo'ers die in het schooljaar 2016-2017 een opleiding op het gebied van economie en handel volgden, stond nog geen half procent hiervoor ingeschreven.

Er zijn ook andere mbo-opleidingen die raakvlakken hebben met het klantcontactwerk. Dit betreft de opleiding commercieel medewerker (mbo-3) voor o.a. commercieel medewerker binnendienst en de mbo-4 opleiding voor (junior) accountmanager.

Voor (senior) medewerkers, supervisors en (service) managers die verantwoordelijk zijn voor (een deel van) de klantcontacten binnen hun organisatie is er de post hbo opleiding customer service management.

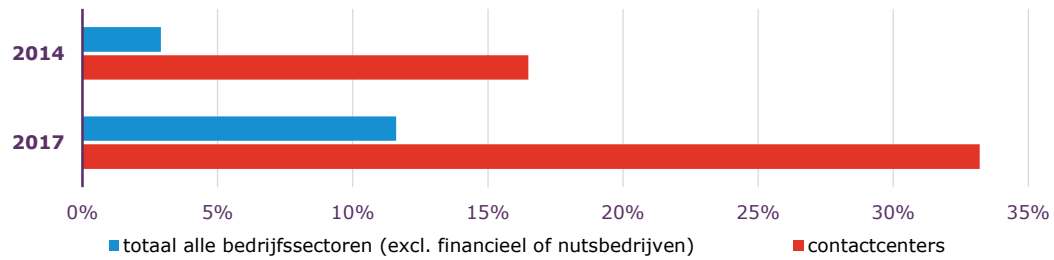
Bron: oocc.nl (2017), opleidingen en trainingen; Klantenservice Federatie (2017), KSF Branchecertificaat; SBB (2017), feiten en cijfers over doelmatigheid; SBB (2017), kwalificatiedossiers.

Vacatures en kansen

Werkgevers in klantcontactcenters ervaren vaker dan gemiddeld knelpunten vanwege een tekort aan personeel. Tegelijkertijd bieden deze tekorten werkzoekenden ook weer kansen op werk.

Aandeel ondernemers dat een productiebelemmering ervaart vanwege tekort aan arbeidskrachten

Gemiddelde kwartaal 1 tot en met 3

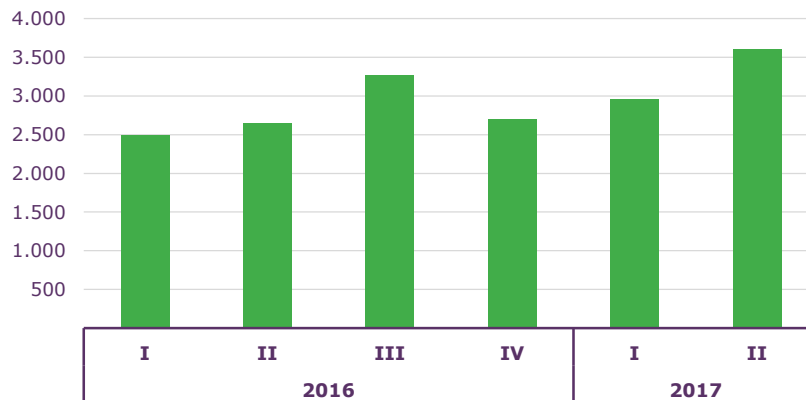


Bron: CBS, conjunctuur enquête

Om een indicatie te geven van het aantal vacatures voor medewerkers klantcontact, is gekeken naar het aantal openstaande vacatures op werk.nl. Hierbij gaat het niet alleen om vacatures die bij UWV worden gemeld, maar ook om vacatures die op internet worden gepend. Hoewel dit niet de volledige vacaturemarkt betreft, geeft het wel een indruk van het aantal baanopeningen. Van alle vacatures op het gebied van klantcontact zijn de meeste voor medewerker klantenservice.

Vacatureontwikkeling in het klantcontact

Gemiddeld aantal openstaande vacatures per einde kwartaal (3 maandsgemiddelde)

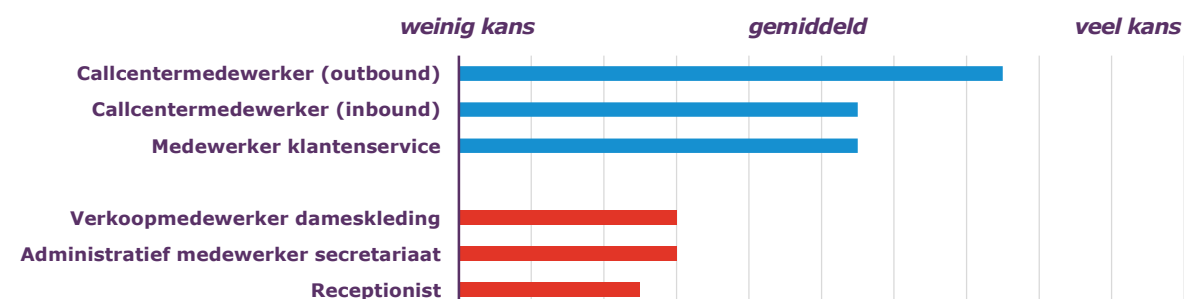


Bron: UWV werk.nl

De kans op werk wordt niet alleen bepaald door het aantal openstaande vacatures, maar ook door de concurrentie van andere werkzoekenden. Daarnaast kijkt UWV bij het bepalen van de kansen naar de mate waarin WW'ers erin slagen om weer werk te vinden. Over het algemeen lijkt de kans om werk te vinden voor outbound medewerkers groter dan voor inbound medewerkers. Dit heeft vooral te maken met de geringere populariteit van het outboundwerk. Maar over de hele linie is de kans op werk in het klantcontact duidelijk groter dan bijvoorbeeld voor verkoopmedewerker dameskleding, administratief medewerker of receptionist. Een overstap naar het klantcontact kan voor werkzoekenden met dit soort beroepen een aantrekkelijk alternatief zijn. Uit registraties van overstappen die werkzoekenden in het verleden hebben gemaakt, blijkt dat dit soort overstappen ook daadwerkelijk voorkomt.

Kans op werk voor klantcontactberoepen gemiddeld of hoger

Schatting kans op werk, hoe langer de staaf hoe beter de kansen



Bron: UWV

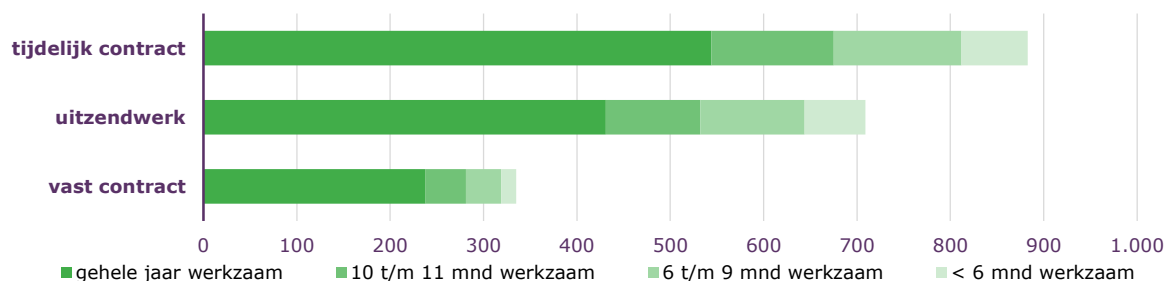
Meeste werkzoekenden aan de slag op tijdelijk of uitzendcontract

Werk vinden is één ding, maar werk voor langere tijd behouden is iets anders. Om hier een beeld van te krijgen is gekeken naar WW'ers die op zoek zijn naar een baan in het klantcontact. Van deze groep is onderzocht hoeveel maanden zij na afloop van hun werkloosheid aan het werk zijn.

Slechts een klein deel van deze groep werkhervatters vindt meteen werk op basis van een vast contract. De meeste medewerkers klantcontact gaan aan de slag op een tijdelijk contract of via een uitzendcontract. Hierin verschilt de beroepsgroep niet van andere beroepsgroepen.

Werkhervatting van WW'ers met een klantcontactberoep

Duur werkhervatting naar contract, instroomcohort januari-december 2015



Bron: UWV. Het gaat om het totaal aantal maanden dat werkhervatters in het eerste jaar na afloop van hun werkloosheid werken.

Het lukt niet iedereen om aan het werk te blijven:

- Voor de groep met een vast contract is de werkhervatting het vaakst duurzaam: 7 van de 10 werkhervatters is het hele jaar aan het werk.
- Maar omdat weinig mensen direct een vast contract krijgen, zijn er aanzienlijk meer medewerkers klantcontact die via een tijdelijk of uitzendcontract een heel jaar aan het werk blijven (het donkere deel van de balken).
- Een klein deel is in het jaar na de werkhervatting minder dan 6 maanden aan het werk (het lichtste deel van de balken). Een grote groep is een groot deel van het jaar (6-11 maanden) aan het werk, ook degenen die aan de slag gaan op een tijdelijk of uitzendcontract. Ook wat dit betreft wijken de medewerkers klantcontact niet veel af van het gemiddelde.

Loopbaanmogelijkheden

Volgens het Nationaal Benchmark en trendonderzoek Klantinteractie uit 2016 is een medewerker klantcontact gemiddeld 26 maanden in dienst. Voor medewerkers klantcontact zijn zowel binnen als buiten het bedrijf verschillende loopbaanstappen mogelijk:

Binnen contactcenters	Horizontale loopbaanstap: andersoortige en complexere producten en taken op het gebied van klantcontact.
	Verticale loopbaanstap: doorgroeien naar andere functies binnen het bedrijf, bijvoorbeeld naar teamleider.
Buiten contactcenters	De beste aansluiting ligt met name in servicegerichte en commerciële functies, zoals bijvoorbeeld commercieel medewerker binnendienst of accountmanager.

Bron: Ecabo/OOCC.nl (2013), Contactcenter medewerker beroepscompetentieprofiel; SBB (2017), beroepsbeschrijving contactcenter medewerker.

Colofon

Uitgave: UWV Afdeling
Arbeidsmarktinformatie en -advies
Inlichtingen: lisan.vandenbeukel@uwv.nl
Auteur: Lisan van den Beukel