

Branchetoetsdocument branchekwalificatie:

Communicatie met klanten

Initiatiefnemer: Titel toets: Toetsvorm en vraagvorm: Tijdslimiet: Cesuur: Uitslag na toets: Feedback in toets: Legitimeringsdatum: Vaststellingsdatum: Vervaldatum: Opmerkingen:	OOC Communicatie met klanten Meerkeuze inzicht- en toepassingsvragen 60 minuten 2/3 (67%) Ja Nee 24-11-2015 10-12-2015 10-12-2017 De inhoud van dit branchetoetsdocument richt zich op directe communicatie met de klant. Het voeren van een verkoopgesprek, het communiceren naar klantgroepen en/of massacommunicatie, vallen buiten het kader van dit branchetoetsdocument. De communicatievormen waarop dit branchetoetsdocument betrekking heeft zijn: persoonlijk (face-to-face, fysiek), telefonisch en schriftelijk. Onder schriftelijk wordt verstaan: brief, e-mail, sms of WhatsApp, etc. mits persoonlijk gericht.
--	---

Toetsonderwerp	Leerdoelen	Aantal toetsvragen	Vraagselectie
Communiceren met klanten	<ul style="list-style-type: none"> De deelnemer kent de voorwaarden voor succesvolle communicatie met de klant en kan deze toepassen: luisteren/lezen, woordkeuze/non-verbaal/houding, stemgebruik/zinsopbouw, vragen stellen/beantwoorden, aandacht geven/klant centraal stellen. De deelnemer kan zich presenteren als deskundige en ambassadeur van het bedrijf, vertrouwen wekken, en de klant ontzorgen. De deelnemer kan kansen (voortijdig) signaleren en benutten. De deelnemer kan de klant informatie en advies geven die is afgestemd op het klanttype: dominant/extravert, dominant/introvert, subdominant/extravert, subdominant/introvert. De deelnemer kan afspraken maken: Formulering en inhoud afstemmen op de gesprekspartner, reële verwachtingen scheppen, afspraken maken met betrekking tot de opdracht. De deelnemer kan klachten van klanten (voortijdig) signaleren, voorkomen, behandelen, oplossen: Afwegingen maken tussen het belang van de klant en het belang van het bedrijf, voorkomen van discussie, gedrag naar de klant. De deelnemer kan omgaan met conflicten en escalaties voorkomen. 	20	Vaste selectie van toetsvragen
	Totaal aantal vragen in BKS toets	20	