

Branchetoetsdocument branchekwalificatie: Communicatie

Taken/werkzaamheden:

- Communiceren met klanten.

Benodigde voorkennis:

- Niet van toepassing.

Initiatiefnemer:	Stichting Branchenormering Schadeherstel
Titel toets:	Communicatie
Toetsvorm en vraagvorm:	Actieve participatie tijdens de training
Aantal vragen:	n.v.t.
Tijdslimiet:	n.v.t.
Cesuur:	n.v.t.
Datum:	7 juli 2022
Opmerkingen:	Onder klanten vallen: <ul style="list-style-type: none">• externe klanten, zoals particuliere klanten, opdrachtgevers (verzekeraars, leasemaatschappijen, etc.), experts, etc.• interne klanten, zoals (werkplaats)collega's.

Toetsonderwerp	Toetsdoelen
1. Communicatie- en gesprekstechnieken	1.1. De deelnemer presenteert zich op een representatieve, klant- en servicegerichte (klantontzorgende), deskundige en vertrouwenwekkende wijze aan de klant.
	1.2. De deelnemer is bekend met de verschillende soorten gedragstypen, kan hierop anticiperen en dit spiegelen naar zijn eigen gedrag.
	1.3. De deelnemer stemt, in gesprekken met de klant, zijn formulering en inhoud af op de klant en schept reële verwachtingen. <i>Aandachtspunten:</i> <ul style="list-style-type: none">- <i>garantie en uitsluiting op garantie</i>
	1.4. De deelnemer luistert naar de klant, achterhaalt de klantvraag, informeert de klant over de (algehele) staat van het voertuig, denkt mee met en adviseert de klant over de mogelijkheden. <i>Aandachtspunten:</i> <ul style="list-style-type: none">- <i>kennis van verzekeringsvormen en financiële afwikkeling</i>
	1.5. De deelnemer luistert naar de klant, is in staat om koopsignalen en koopmotieven te herkennen en weet dit in voordelen aan te bieden.
	1.6. De deelnemer signaleert en meldt op tijd kansen die zich voordoen in het verkopen van (extra) uren/werk/diensten aan de klant.
	1.7. De deelnemer informeert de klant over de omvang van de opdracht (tijdsduur, kosten), de uit te voeren werkzaamheden en daarbij te behalen resultaten.
	1.8. De deelnemer pakt gespreksobstakels aan, waardoor de klant alsnog akkoord gaat met de opdracht.
	1.9. De deelnemer informeert de klant over eventuele onduidelijkheden betreffende de staat van het voertuig en problemen/ uitdagingen die hij kan tegenkomen tijdens de werkzaamheden en draagt hier oplossingen voor aan die hij bespreekt met de klant.

	1.10. De deelnemer beantwoordt vragen van de klant zonder verwachtingen te wekken die hij of het bedrijf niet kan waarmaken en voorkomt dat hij toezeggingen doet naar de klant waar hij later op moet terugkomen.
	1.11. De deelnemer maakt afspraken met de klant over de oplevering, afwikkeling van de opdracht en de te leveren kwaliteit.
	1.12. De deelnemer weet op welke momenten overleg met de klant over de opdracht noodzakelijk is.
	1.13. De deelnemer levert het voertuig af aan de klant, geeft hierbij een uitleg over de verrichte werkzaamheden en informeert de klant over eventuele zaken waar hij rekening mee moet houden.
	1.14. De deelnemer kan 'slecht nieuws' gesprekken voeren.
	1.15. De deelnemer kan omgaan met weerstand.
	1.16. De deelnemer handelt klachten van klanten af waarbij hij het belang van de klant en het bedrijf afweegt, discussie voorkomt, in zijn rol blijft als vertegenwoordiger van het bedrijf en met de klant zoekt naar mogelijke oplossingen.
	1.17. De deelnemer is op hoofdlijnen bekend met de AVG wet- en regelgeving (algemene verordening gegevensbescherming). <i>Aandachtspunten:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>welke persoonsgegevens mag en moet je bewaren?</i> - <i>welke persoonsgegevens mag je wel/niet vragen aan de klant?</i>