

Nivå 4

SeQF



**Kundservice-
medarbetare**

Version 2.1
2022-11-21



Om yrkesrollen

I rollen som kundservicemedarbetare står man ofta som första kontakt med kunden, och därmed representant för företaget, för att besvara frågor, ge information om verksamhetens tjänster och produkter eller i andra kundärenden. Rollen innebär ofta administration och ärendehantering i företagsspecifika digitala system varför grundläggande datorkunskaper är nödvändigt. Servicetänk och gott kundbemötande är viktigt egenskaper för yrkesrollen.

Målgrupp

Kundservicemedarbetare riktar sig till dem som arbetar med kundservice inom branschens organisationer. Det kan vara nyanställda, praktikanter och anställda inom kundservice för att synliggöra arbetsplatslärande och kompetensutveckling. Individerna ska ha en god språknivå för att läsa, skriva, prata och förstå svenska på ett professionellt sätt.

Nivå

Varje enskild modul i profilen ligger på nivå 3 och 4. Det ackumulerade och sammantagna kunnandet ger ett kunskapsdjup och en färdighetsnivå motsvarande SeQF-nivå 4. Nivån sätts framför allt utifrån djupet på de kunskaper och färdigheter som behövs samt den självständighet i utförandet av arbetsuppgifterna som krävs.

För SeQF-nivå 4 innebär det att individen har fördjupade kunskaper inom ett specifikt område, vilket innefattar att välja och använda relevanta begrepp, teorier, modeller och metoder för att utföra definierade uppgifter inom givna tidsramar. Individen kan ta initiativ, reflektera och organisera och utföra uppgifter självständigt, kritiskt värdera, förhålla sig till och dra slutsatser gällande valet av källor och gemensamma resultat. Individen kan också ta ansvar i samarbete med andra och i viss utsträckning leda och utvärdera andras arbete. Läs gärna mer om SeQF på Myndigheten för yrkeshögskolans hemsida: <https://www.myh.se/validering-och-seqf/seqf-sveriges-referensram-for-kvalifikationer>

Relevanssäkring

Branschen gör en årlig översyn av *Kundservicemedarbetare*. Vart fjärde år genomgår den en ny relevanssäkringsprocess där en nationell panel ser över och godkänner innehållet. Panelen består av personer från relevanta organisationer och områden till exempel:

- Bransch
- Fackförbund
- Arbetsgivare
- Formell utbildning
- Icke formell utbildning
- Arbetsförmedling
- Forskningsinstitut
- Handledare/Bedömare
- Validander

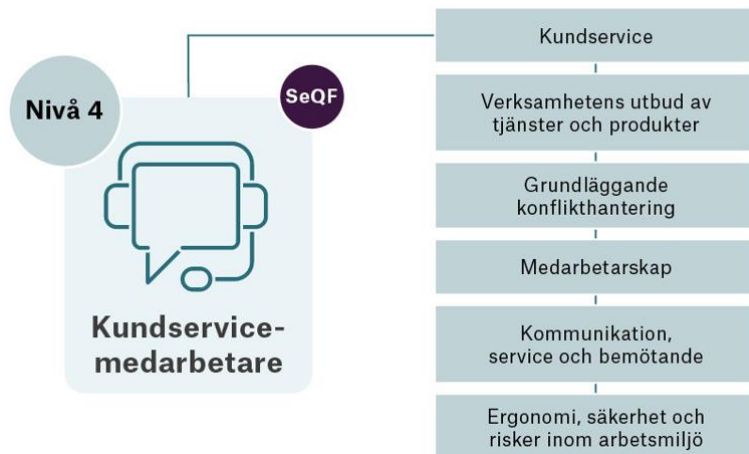
Den senaste granskningen genomfördes 2022-11-21 med representanter från: Affärsverken Energi i Karlskrona AB, Dala Vatten och Avfall AB, Energiföretagen Sverige - Swedenergy AB, Kommunal, Kraftringen Energi AB, Luleå Energi Elnät Aktiebolag, Seko, Söderhamn Nära AB samt Sobona AB.

Validering med OCN-metoden

Kunnandet inom *Kundservicemedarbetare* kan valideras i en formativ process där insamling av underlag för bedömning kan ske parallellt med lärande i olika former. Valideringsprocessen kan även ske summativt. Det innebär att befintliga kunskaper och färdigheter kontrolleras och granskas i form av exempelvis teoretiska kunskapsfrågor och observation av färdigheter. Oberoende av valideringsprocess, utförs bedömning av kunnande av godkända bedömare från branschen och som kvalitetssäkras genom OCN-metoden. OCN-metoden lever upp till de kvalitetskrav som finns beskrivna i kvalitetsmanualen för Sobonas branschvalideringsmodell. Resultat av valideringen kan resultera i ett kompetensintyg för uppnådda moduler (som man sedan kan bygga vidare på) alternativt ett yrkesbevis vid alla obligatoriska moduler uppnådda i profilen.

Innehåll

Nedan beskrivs vilka kunskaper respektive färdigheter som omfattas inom *Kundservicemedarbetare*. De har samlats i sex delkvalifikationer för att underlätta läsandet.



Bilden visar de delkvalifikationer som ingår i yrkesprofilen.

Kundservice

Nivå 4

Kunskap

Individen ska kunna:

- Redogöra för processen för verksamhetens ärendehantering inom området kundservice och kunder.
- Förklara kundservice-medarbetarens roll, ansvar och mandat.
- Redogöra för verksamhetens policy för klagomål som kan uppstå i ett kundärende.
- Beskriva verksamhetens system som används för kommunikation och ärendehantering.
- Förklara innebörd av GDPR vid hantering av personuppgifter.
- Redogöra för vad tystnadsplikt innebär.

Färdighet

Individen ska kunna:

- Agera på ett inlyssnande sätt och stödja kunden i samtalet utifrån dennes behov.
- Hantera, följa upp och säkerställa ärenden, göra avgränsningar och lämna vidare till rätt instans.
- Arbeta aktivt med problemlösning och lämna förslag på förbättringsarbete.
- Hantera verksamhetens system för kommunikation, dokumentation och rapportering av ärenden.
- Hantera personuppgifter utifrån verksamhetens riktlinjer och gällande lagar.
- Tillämpa tystnadsplikt utifrån verksamhetens bestämmelser.
- Följa de lagar och regler som gäller för kundservice inom organisationen.

Verksamhetens utbud av tjänster och produkter

Nivå 3

Kunskap

Individen ska kunna:

- Redogöra för verksamhetens syfte, uppdrag och hur den är organiserad.
- Reflektera över betydelsen att inneha kunskap om verksamhetens utbud av tjänster/produkter för att kunna leverera god service.
- Ge exempel på tjänster och produkter som erbjuds inom verksamheten.
- Ge exempel på verksamhetens olika informations- och sökvägar för tjänster och produkter, som kunder kan hänvisas vidare till.

Färdighet

Individen ska kunna:

- Informera om verksamhetens tjänster/produkter på ett relevant och korrekt sätt.
- Identifiera kundens behov och utifrån det vägleda den rätt.
- Söka information för att kunna möta kundens behov.

Grundläggande konflikthantering*

Nivå 3

Kunskap

Individen ska kunna:

- Ge exempel på konfliktsituationer som kan uppstå och bästa sätt att hantera dem.
- Reflektera över eget agerande vid eventuell konfliktsituation.

Färdighet

Individen ska kunna:

- Agera sakligt och professionellt vid konflikt.
- Göra lämplig avgränsning i konfliktsituation och hänvisa vidare till nästa instans.

Medarbetarskap*

Nivå 3

Kunskap

Individen ska kunna:

- Reflektera över sin roll och ansvar som medarbetare i förhållande till kollegor, ledning och kunder.
- Reflektera över hur samarbete mellan kollegor kan stärka en grupp och organisation.

Färdighet

Individen ska kunna:

- Följa regler för arbetstider, närvaro och frånvaro
- Planera, genomföra och utvärdera egna arbetsuppgifter.
- Identifiera egna styrkor och utvecklingsmöjligheter som del i en arbetsgrupp.
- Ta initiativ och bidra med egna lösningsförslag inom egna befogenheter.
- Skilja på det privata och det professionella i sitt uppdrag.

- Ta egna initiativ till lärande och utveckling.

Kommunikation, service och bemötande*

Nivå 3

Kunskap

Individen ska kunna:

- Beskriva olika typer av kommunikation och vikten av anpassning utifrån situation och målgrupp.
- Förklara begreppet och betydelsen av icke-verbal kommunikation.
- Förklara skillnaden mellan privat, personligt och professionellt ur ett bemötandeperspektiv.
- Beskriva sambandet mellan god kunskap om arbetsplatsens varor/tjänster och leverans av god service.
- Beskriva innebörd och betydelse av god service och gott kundbemötande.
- Ge exempel på hur konfliktsituationer kan hanteras utifrån ett professionellt perspektiv.

Färdighet

Individen ska kunna:

- Anpassa kommunikation utifrån situation och/eller målgrupp.
- Säkerställa samsyn med kund och återkoppla i tid enligt överenskommelse.
- Tillämpa god service, bemötande och förhållningssätt utifrån arbetsplatsens styrdokument.
- Uppträda professionellt och med respekt i mötet med andra människor.
- Hantera stressiga situationer med bibehållet fokus på god service.

Ergonomi, säkerhet och risker inom arbetsmiljö*

Nivå 3

Kunskap

Individen ska kunna:

- Redogöra för begreppet ergonomi ur ett fysiskt, organisatoriskt och socialt perspektiv.
- Förklara varför det är viktigt att arbeta ur ett ergonomiskt perspektiv.
- Redogöra för betydelsen av, och syftet med, återhämtning och friskvård för det allmänna välbefinnandet.
- Resonera kring ansvar och samverkan för arbetsmiljön på arbetsplatsen.
- Redogöra för arbetsplatsens säkerhetsrutiner och skyddsutrustning vid händelse av tillbud, olyckor och brand.
- Redogöra för arbetsplatsens rutiner och rapportering vid situationer kring hot och våld.
- Beskriva hur man kan förebygga risker om hot och våld.

Färdighet

Individen ska kunna:

- Arbeta förebyggande för att uppnå en balanserad fysisk, organisatorisk och social arbetsbelastning.
- Utföra arbetsmoment ur ett ergonomiskt perspektiv och med hänsyn tagen till det personliga välbefinnandet.

* Relevanssäkrade moduler som ingår i Nordiskt Valideringsforums Kompetenser för arbetslivet