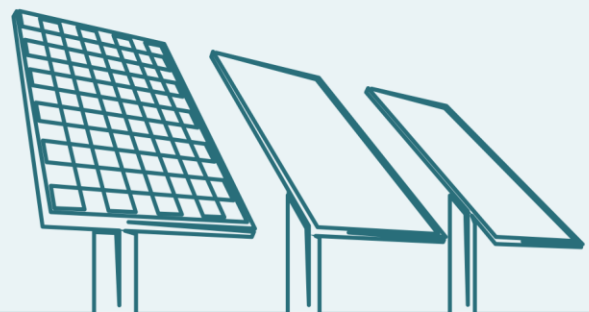


Nivå 4



**Kundservice-
medarbetare**

Version 2.0
2022-11-21



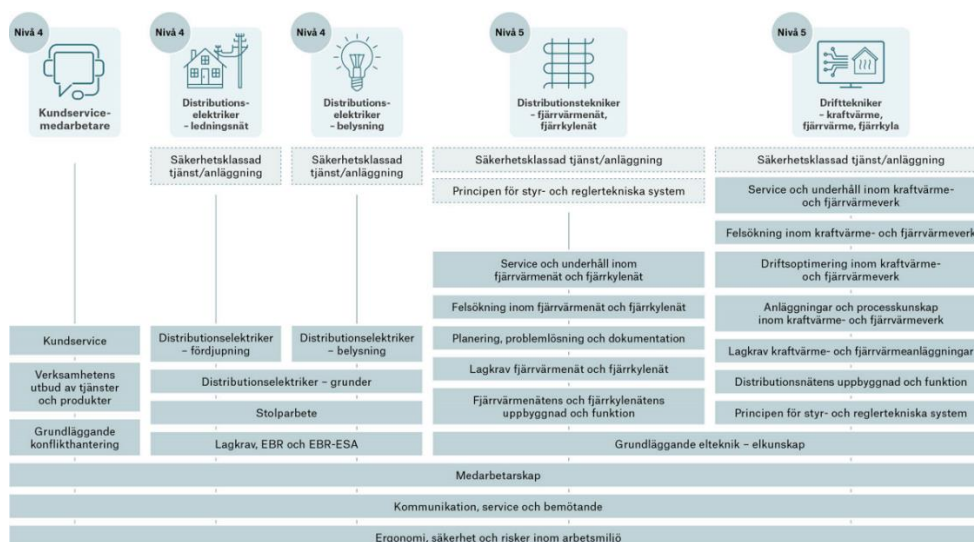
Kompetensstandard

Kundservicemedarbetare

Kundservicemedarbetare är framtagen av Sobona tillsammans med Energiföretagen Sverige i samverkan med Nordiskt Valideringsforum samt yrkeskunniga från ett flertal olika organisationer inom energibranschen. Kompetensstandarderna består till sin helhet av nio moduler. Modulerna, som är en beskrivning av vad en individ förväntas förstå, veta och kunna utföra inom ett specifikt avgränsat område relevanssäkras gällande innehåll vart fjärde år.

Kundservicemedarbetare och dess moduler syftar till att skapa förutsättningar för fördjupad kartläggning, synliggörande och erkännande av strukturerat lärande på arbetsplatsen, validering av befintliga medarbetare, skapande av utbildningar eller andra kompetenshöjande insatser samt för kravställande i upphandlingar. Målet är att säkerställa kunskaper till rätt nivå i målgruppen vid rekrytering, kompetensutveckling och för att uppfylla kvalitetskrav ställda i bland annat upphandlingar. Vidare kan den öppna upp för samverkan mellan olika aktörer i syfte att utveckla och hitta nya vägar gällande kompetensförsörjning och kompetensutveckling.

Kundservicemedarbetare ingår som ett av flera områden med olika nivåer och inriktningar inom Sobonas partsgemensamma branschvalideringsmodell inom energi.



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

*Kundservice*medarbetare 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. Individerna 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. Individerna 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 *Kundservice*medarbetare. 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

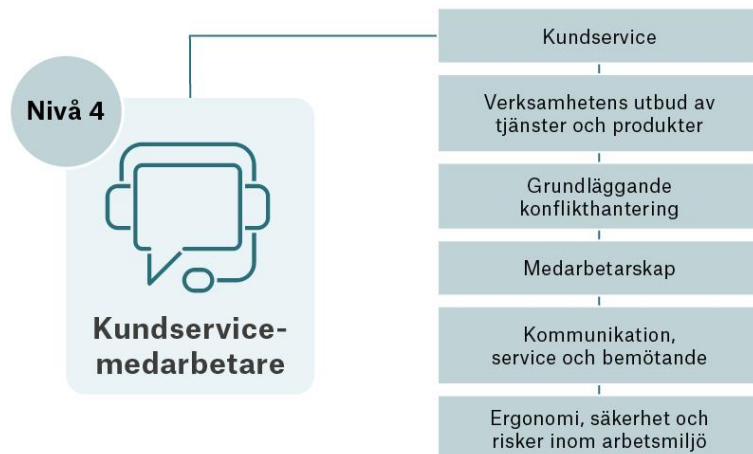
Den senaste granskningen genomfördes 2022-11-21 med representanter från: Affärsverken Energi i Karlskrona AB, Dala Vatten och Avfall AB, Energiföretagen Sverige - Swedenergy AB, Kommunal, Kraftringen Energi AB, Luleå Energi Elnät Aktiebolag, Seko, Söderhamn Nära AB samt Sobona AB.

Validering med OCN-metoden

Kunnandet inom *Kundservice*medarbetare 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 *Kundservice* i modulerna. De har samlats i sex underrubriker för att underlätta läsandet.



Bilden visar de delkvalifikationer som ingår i kompetensstandard för området.

Kundservice

Nivå 4

Kunskap

Medarbetaren 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 och ansvar vid hantering av personuppgifter.
- Redogöra för vad tystnadsplikt innebär.

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

- Hantera ett ärende genom hela processen och komma till avslut.
- Agera på ett inlyssnande sätt och stödja kunden i samtalet utifrån dennes behov.
- 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 riktlinjer.
- Förhålla sig till de lagar och regler som gäller för kundservice inom organisationer.

Verksamhetens utbud av tjänster och produkter

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren 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

Medarbetaren 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

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

Färdighet

Medarbetaren ska kunna:

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

Medarbetarskap*

Nivå 3

Kunskap

Medarbetaren 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

Medarbetaren 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

Medarbetaren 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

Medarbetaren 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

Medarbetaren 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

Medarbetaren 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