**Katholiek Onderwijs Vlaanderen**

**Dienst Curriculum & vorming**

Team secundair onderwijs

2025-08-25

Stage-activiteitenlijst Klantcontactmedewerker

# Inleiding

# De activiteitenlijst is een verplicht onderdeel van de stageovereenkomst en dient in de eerste plaats om afspraken te maken tussen school, leerling en stagegever. Inhoud, vormgeving en taalgebruik moeten ervoor zorgen dat de activiteitenlijst effectief wordt gebruikt door de drie partijen.

Om tot een stage-activiteitenlijst te komen zien we drie stappen:

De pedagogische begeleiding heeft dit inspiratiedocument opgemaakt waarin een uitgebreide lijst van doelgerichte activiteiten is opgenomen. Bij de opmaak van het inspiratiedocument is nagegaan welke activiteiten bij een stagegever een meerwaarde hebben voor het leerproces van de leerling en kunnen worden uitgevoerd door de stagiair. Het inspiratiedocument dient enkel als voorbeeld en ter ondersteuning van scholen. Het is in elk geval niet opgezet als een afvinklijst.

De vakgroep maakt een schooleigen activiteitenlijst op. Daarbij wordt in de context van de school (bv. beginsituatie van de leerlingengroep, uitgestippelde leerlijn, aanwezige infrastructuur) en stagebedrijven nagegaan welke activiteiten relevant kunnen zijn, welke activiteiten zeker aan bod moeten komen tijdens de stage … Het inspiratiedocument wordt in deze fase gereduceerd of aangevuld tot die stage-activiteiten waarop de school concreet wil inzetten. De schooleigen activiteitenlijst kan worden ingezet als een instrument om stagegevers te recruteren en selecteren.

De stagebegeleider of de vakleraar maakt een individuele activiteitenlijst op waarbij een selectie wordt gemaakt van activiteiten die effectief zullen worden uitgevoerd door een specifieke stagiair (vanuit de beginsituatie van de leerling) bij een specifieke stagegever (in functie van de mogelijkheden van de stagegever). Het is die individuele activiteitenlijst die onderdeel uitmaakt van de stageovereenkomst.

In de [leidraad stage-activiteitenlijsten](https://pro.katholiekonderwijs.vlaanderen/download/content/28d44617-b519-4622-9e26-9f2e9ca6ee91/attachments/leidraad_activiteitenlijsten.pdf) vind je reflectievragen om tot een stage-activiteitenlijst te komen en bijkomende achtergrondinformatie.

# Context

Contexten waarin de stage kan plaatsvinden:

* facilitair contactcenter;
* intern contactcenter;
* klantendienst van een onderneming.

# Activiteitenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| Activiteit | Leerplandoel(en) |
| **Basiscompetenties in een administratieve omgeving** | |
| De leerling communiceert duidelijk en respectvol met aandacht voor hiërarchie. | LPD 3 |
| De leerling respecteert afspraken en procedures op de stagewerkplek zoals   * administratieve procedures; * veiligheidsregels; * afspraken m.b.t. redactionele normen en huisstijl. | LPD 4, 7 |
| De leerling werkt zorgvuldig en corrigeert zich bij fouten. | LPD 5 |
| De leerling gaat op een zorgzame en kostenbewuste manier om met kantoormateriaal. | LPD 6 |
| De leerling werkt doelgroepgericht rekening houdend met de commerciële technieken van een organisatie zoals   * doelgroep; * prijsstrategieën; * marktpositie en branding; | LPD 9 |
| **Adviseren en informeren van klanten** | |
| De leerling volgt commerciële en productinformatie van het stagebedrijf op zoals:   * informatie op de webshop of in het bedrijfsregistratiesysteem up to date houden; * inhoud opvolgen over het gebruik van een website; * reacties van gebruikers opvolgen. | LPD 11 |
| De leerling verzamelt informatie en behandelt klantgericht inkomende klantvragen en klachten. | LPD 12, 13, 14 |
| De leerling contacteert (potentiële) klanten en stelt producten of diensten voor. | LPD 15 |
| **Administratieve ondersteuning en opvolging van klantinteracties** | |
| De leerling voert administratieve taken uit zoals   * gespreksnotities maken; * de reden van contact registreren, bv. een klacht of een productinformatieaanvraag; * acties vastleggen, bv. doorsturen van de vraag naar een andere afdeling, een terugbelverzoek of het toezenden van een document; * opvolgactiviteiten inplannen, bv. een herinnering om een klant later opnieuw te benaderen. | LPD 16 |
| De leerling geeft feedback aan een klant over de vordering van zijn vraag zoals   * klanten (proactief) informeren over de status van een vraag, klacht of verzoek; * oplossingen of vervolgstappen communiceren. | LPD 17 |