



Het instrument bij uitstek om kennis breed binnen de organisatie verspreid te krijgen en om te weten wat uw medewerkers weten.

Voor medewerkers het instrument om op een plezierige wijze te leren.

Voor klanten de zekerheid dat medewerkers het juiste antwoord geven.

Overal ter wereld te maken.

### Voordelen

1. Toetsen op inhoudelijke kennis.
2. Medewerkers leren offline en worden online getoetst.
3. De kennistoets leidt tot een beter gebruik van de kennisbank.
4. Toetsen zijn via internet overal af te nemen.
5. Toetsen vinden per medewerker plaats in een veilige omgeving.
6. Resultaat is direct zichtbaar voor de manager/leraar.
7. Inzicht in procesresultaten levert direct verbeterpotentieel.
8. Voor € 150 ex. BTW per deelnemer per jaar ontvangt u een krachtig instrumentarium om de medewerker beter te beoordelen.
9. Geen eigen applicatiebeheer nodig.



### Het waarom van de Kennistoets!

De Kennistoets levert voordelen voor uw klant en medewerker door eenvoudiger het juiste antwoord te geven en hierdoor onnodig klantcontact te voorkomen (terugbellen, vaker bellen).

De Kennistoets maakt het mogelijk om het First Time Fix principe binnen het klantgesprek waar te maken. De Kennistoets kent inhoud- en procesvragen en is daarmee een leerondersteunend middel.

### Wat kan de Corporatie er mee?

De doelstelling van Wooncontact is om via "De Kennistoets" corporaties beter in staat te stellen hun medewerkers in hun dagelijks werk te ondersteunen en te begeleiden in het verbeteren van hun dagelijks klantcontact.

Door het regelmatig uitvoeren van de Kennistoets worden medewerkers niet alleen op hun vaardigheden, houding en gedrag beoordeeld maar ook op hun actuele kennis.

### Kosten

- Jaarlijkse licentie € 200,00
- Eenmalige opstartkosten € 1.250,00
- Kosten per medewerker per maand € 12,50

Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW.

### Wat is de Kennistoets?

De Kennistoets is een laagdrempelig en betaalbaar instrument dat medewerkers uitnodigt zich te verdiepen in de informatie die in kennisbanken en processen vastgelegd is. Via internet-toetsen met gerichte vragen scoren medewerkers op een toets. Het rapportcijfer kan door de manager worden meegenomen in het functioneringsgesprek. Vanuit de scores op onderscheiden processen, biedt de toets direct zicht op de leerpunten.

### Voor wie?

Medewerkers in de frontoffice die dagelijks veelvuldig klantcontact hebben, zoals in een Klantcontactcentrum of als Woonconsulent in de wijk.

Medewerkers in de 2<sup>e</sup> lijn die minder regelmatig klantcontact hebben maar wel vragen van klanten mogen verwachten.

Als onderdeel van de functionering-/beoordelingscyclus voor dus iedere medewerker.

