

Rabo Klantenservice | Particuliere Klanten
Opleidschema Instroomopleiding Avondopleiding | Adviseur Klantenservice

Opleidschema week 1

Dag / Tijd	Maandag 21-10	Dinsdag 22-10	Woensdag 23-10	Donderdag 24-10	Vrijdag 25-10	Zaterdag 26-10	
Tijd	Opleider	Opleider			Opleider	Opleider	
09.00						Check in+ Kennisquiz betalen en sparen	
09.30						Communicatietraining deel 2	
10.00							
10.30							
11.00							
11.30							
12.00							
12.30						Lunch	
13.00						Identificatie & BOC	
13.30						M&IB	
14.00							
14.30							
15.00							
15.30						Afsluiting & vullen leerplan	
16.00							
16.30							
17.00	Geen avondprogramma						
17.30	Ontvangst + Warm Welkom TC	Check-in + Leerdoelen	Geen avondprogramma	Zelfstudieopdracht Betalen & Zelfstudieopdracht Sparen	Check in + Siebel 1 Basis		
18.00	Kennismaken met elkaar						Communicatietraining deel 1
18.30		Kennismaken met Rabobank & RKS (zonder Vlog)					
19.00	Bespreken opleidschema en Leerplan & QRC						
19.30							
20.00							
20.30	Huiswerk + Check out	Afsluiting	Afsluiting				
21.00							
Avond / Huiswerk	Doornemen studiewijzer + invullen leerplan	CDD Particulieren	CDD Particulieren	CDD Particulieren	CDD Particulieren		Producten Betalen en sparen doornemen.

Rabo Klantenservice | Particuliere Klanten
Opleidschema Instroomopleiding Avondopleiding | Adviseur Klantenservice

Opleidschema week 2

Dag / Tijd	Maandag 28-10 Teamcoach	Dinsdag 29-10 Teamcoach & Planner	Woensdag 30-10	Donderdag 31-10 TC & Compliance Officer	Vrijdag 01-11 Teamcoach	Zaterdag 02-11 Teamcoach
09.00						Zelfstudieopdrachten Deel 2
09.30						
10.00						
10.30						
11.00						
11.30						
12.00						
12.30						
13.00						
13.30						
14.00						
14.30						
15.00						
15.30						
16.00						
16.30						
17.00						
17.30	Check –in en kort stil staan bij hoe het gaat	Rooster toelichting + invullen Genesys	Geen avondprogramma	Compliance training (duur 3,5 uur) - Compliance algemeen; - Medewerkers- en Klantintegriteit, - Privacy en zorgplicht, Klantfeedback (achtergrondinformatie over dit onderwerp);	Feedback uitleg	Geen avondprogramma
18.00	Interview adviseur (1 adviseur nodig)				Bespreken meeluisteroefening	
18.30						
19.00	Toetsen communicatie - 4A's -Gesprekstechnieken.	Toets betalen en sparen			Recap Kennisbank en Siebel	
19.30						
20.00	Kennisbankquiz	Meeluisteren				
20.30						
21.00	Afsluiting	Afsluiting		Afsluiting	Afsluiting	
Avond / Huiswerk	CDD Particulieren	CDD Particulieren	CDD Particulieren	CDD Particulieren	Toets CDD behalen	E- learning www.eenvoudigbankieren.nl doorlopen

Opleidschema week 3

Rabo Klantenservice | Particuliere Klanten
Opleidschema Instroomopleiding Avondopleiding | Adviseur Klantenservice

Dag / Tijd	Maandag 04-11	Dinsdag 05-11	Woensdag 06-11	Donderdag 07-11	Vrijdag 08-11	Zaterdag 09-11	
	Opleider	Opleider		Opleider	Opleider	Opleider	
09.00						Check in + Goed gebruik Siebel 2 deel 2 + 3	
09.30						Oefenen klachtgesprek (icm Bankhalportal GSN)	
10.00							
10.30							
11.00						Klantfeedback + Cross Rekeningbeheer	
11.30							
12.00						Lunch	
12.30						Doorgeefopdracht	
13.00						Rollenspellen met Opleider	
13.30							
14.00							
14.30							
15.00							
15.30							
16.00							
16.30							
17.00	Afsluiting & vullen leerplan incl feedback						
17.30	Check in	Check in	Zelfstudieopdrachten / Rabo Right (Indien thuis niet mogelijk wordt dit in week 4 opgepakt)	Check in	Check in +	Geen avondprogramma	
18.00	Goed gebruik Siebel 2 deel 1 (90 min)	Telebankieren beheer		Juridische aspecten	Fraude en Cross rekeningbeheer		
18.30				Werkwijze chat			
19.00							
19.30	Communicatietraining deel 3			Chatten met Skype	Kennisquiz Totaal		
20.00							
20.30							
21.00	Afsluiting	Afsluiting	Afsluiting	Afsluiting			
Avond / Huiswerk	Recap afgelopen 2 weken	Recap afgelopen 2 weken	werkwijze chat + e-reader chat doornemen.	Ppt Knoppengebruik doornemen	RKS Handleiding CCW en doorverbinden doornemen	Brochure Bankierseed doornemen	

Rabo Klantenservice | Particuliere Klanten
Opleidschema Instroomopleiding Avondopleiding | Adviseur Klantenservice

Dag / Tijd	Maandag 11-11 Teamcoach	Dinsdag 12-11 Teamcoach	Woensdag 13-11	Donderdag 14-11 Teamcoach	Vrijdag 15-11 Teamcoach	Zaterdag 16-11 Teamcoach
09.00						Finale dag
09.30						
10.00						
10.30						
11.00						
11.30						
12.00						
12.30						Lunch
13.00						
13.30						
14.00						
14.30						
15.00						
15.30						
16.00						
16.30						Afsluiting & vullen leerplan incl. feedback en evaluatieformulier
17.00						
17.30	Geen avondprogramma					
18.00		Bankierseed & Doelstellingen	Kennisbankquiz deel 2	Check in + Feedbackronde	Check in +Toetsen Empathie	
18.30		Uitleg CCW + Knoppengebruik	Telebankieren beheer toets	Meeluisteren/bellen	Recap betalen en sparen	
19.00			Meeluisteren/Bellen			
19.30		Toetsen Analyse Fase		Feedback/kalibreren chatgesprekken	Meeluisteren/bellen	
20.00						
20.30						
21.00	Afsluiting	Afsluiting	Afsluiting	Afsluiting	Geen avondprogramma	
Avond/ Huiswerk	Recap afgelopen 3 weken	Recap afgelopen 3 weken	Recap afgelopen 3 weken	Recap afgelopen 3 weken	Vorbereiden finaledag	