	Think about Professional discussion Level 3 Customer Service Specialist
	On the day of this assessment you will carry out:
	A 60-minute professional discussion
	Face-to-face
	∃ Under exam conditions
	With an end-point assessor and your line manager (optional)
	Key point
	You will have already submitted your portfolio of evidence.
V1: April 2020 www.highfield.co.uk © 2020 Highfield Awarding Body of Compliance Limited	
wledge 🛁 I D & A S I DIRECTION 🖗 IDEAS 🛁 QU ployment 🎆 EXPERTISE & learning (inspire Qengag	dge -> I D E A S I DIRECTION O IDEA ment EXPERTISE & learning (Inspire Disputed Assessment

•••••		
•••••		
•••••		
•••••	••••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
•••••	•••••	
•••••	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
•••••		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
•••••	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
••••	•••••	
•••••	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
•••••	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
• • • • • • • • • • • • • • •	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
• • • • • • • • • • • • • • • •	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
• • • • • • • • • • • • • • • •	••••••	
•••••		
•••••		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
		• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
V1: April 2020	www.highfield.co.uk	© 2020 Highfield Awarding Body of Compliance Limited





JC J	Do
	Review the criteria associated with the professional discussion - this can be found in the EPA-kit
	Review relevant legislations, regulations and your organisation's
	policies and procedures Take your portfolio of evidence into the assessment with you Have copies of your notes available, remember these should be brief and not paragraphs of information Make sure you have a quiet room available
	Inform your colleagues about the assessment and remind them
	that you can't be disturbed or interrupted Talk about your achievements and experience

つ Don't

Forget to plan

Forget to refer to examples of customer service from your job role

Don't forget to relax and enjoy your assessment

wiedge —> I D & A S ; DIRECTION ; IDEAS —> Qi ployment : EXPERTISE & learning (Inspire @ engag AGINATION ; PROGRESS talent & skills : Ø⁹socialis Results can take up to 12 days to be confirmed
 Your manager will inform you of the results
 Resits
 If you do not achieve a pass result on the professional





Next steps

•	•	•	•	•	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	
•	•	•	•	•	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	 •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	
•	•	•	•	•	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	 •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	•
•	•	•	•	•	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	 •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	
•	•	•	•	•	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	 •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	
•	•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	 •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	•
•	•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	
•	•	•	•	•	•	•			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•••	

.

R	Do
	Review the criteria associated with the professional discussion - this can be found in the EPA-kit
	Review relevant legislations, regulations and your organisation's policies and procedures
	Take your portfolio of evidence into the assessment with you Have copies of your notes available, remember these should be
	brief and not paragraphs of information Make sure you have a quiet room available Inform your colleagues about the assessment and remind them
	that you can't be disturbed or interrupted Talk about your achievements and experience

🖓) Don't

Forget to plan

Forget to refer to examples of customer service from your job role
Don't forget to relax and enjoy your assessment

Next steps

Results can take up to 12 days to be confirmed

Your manager will inform you of the results

Resits

.

If you do not achieve a pass result on the professional discussion you can resit the assessment





wiedge —> I D & A S ; DIRECTION @ IDEAS —> QU ployment **::** EXPERTISE & learning (inspire & engag AGINATION :: **PROGRESS** talent => skills ^{Q e}socialis Sledge —> I D & A S ; DIRECTION () IDEAS —> Q Toyment ﷺ EXPERTISE & learning () Inspire & engat SINATION () PROGRESS talent 🕆 skills () ^{Qe}socialis