

OPLEIDINGENSTRUCTUUR CALLCENTERMEDEWERKER

1. BESCHRIJVING

Referentiekaders:

WELZIJN OP HET WERK

Beroepsprofielen

(SERV, oktober 2004)

INBOUND-CALL CENTER OPERATOR

Beroepsprofiel

(CEVORA, maart 1999)

OUTBOUND-CALL CENTER OPERATOR

Beroepsprofiel

(CEVORA, maart 1999)

CALLCENTER-OPERATOR

Instapcompetentieprofiel

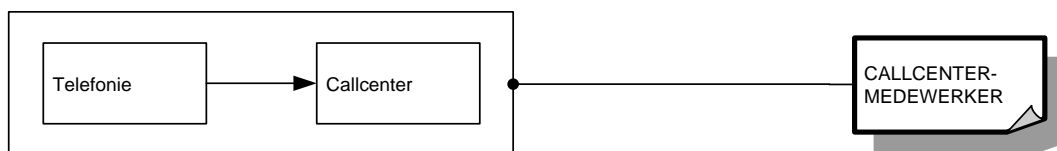
(CEVORA/TEMPERA, december 2008)

De callcentermedewerker staat in voor het voeren van inkomende en uitgaande telefoongesprekken volgens een afgesproken script en gebruikt hiervoor de nodige software-applicaties en bestanden.

De opleiding **Callcentermedewerker** bestaat uit 2 modules:

Callcenter

Telefonie



Voor elke module die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een deelcertificaat uitgereikt.
Voor elke opleiding die men met vrucht heeft gevolgd, wordt een certificaat uitgereikt.

2. MODULES

Module Callcenter

<p><i>veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ergonomisch werken➤ veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen➤ economisch werken➤ afval en restproducten sorteren➤ hygiënebewust werken➤ voor netheid en orde instaan
<p><i>noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ met stress omgaan➤ discreet zijn➤ nauwkeurig werken➤ voorkomen verzorgen➤ op wisselende werkomstandigheden inspelen➤ zin voor samenwerking tonen➤ in het uitvoeren van opgelegde taken volharden➤ klantvriendelijk zijn
<p><i>functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ ICT gebruiken➤ informatie selecteren en gebruiken➤ in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen
<p><i>eigen werkzaamheden organiseren</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ eigen werkzaamheden voorbereiden➤ eigen werkzaamheden uitvoeren➤ eigen werkzaamheden evalueren➤ eigen werkzaamheden bijsturen
<p><i>callcenterapparatuur gebruiken</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ apparatuur in werking stellen➤ nagaan of de benodigde apparatuur functioneert➤ bedrijfseigen softwareapplicaties gebruiken➤ nagaan of de benodigde software functioneert➤ problemen aan apparatuur en software melden➤ hardwareapparatuur en softwarebestanden simultaan gebruiken
<p><i>callcentertechnieken toepassen</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ voorgeschreven script begrijpen en volgen➤ binnenkomend gesprek volgens een script aannemen➤ uitgaand gesprek volgens een script uitvoeren➤ stembeheersingstechnieken toepassen➤ specifieke communicatietechnieken gebruiken➤ verworven informatie in een bestand aanvullen➤ informatie over producten/diensten van het bedrijf geven➤ acties om het klantenbestand bij te werken uitvoeren➤ tickets/reservaties boeken➤ bestellingen noteren en bevestigen➤ standaarduitdrukkingen in twee vreemde talen gebruiken

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekieren.

Module Telefonie

veilig, hygiënisch en milieubewust werken conform welzijn op het werk en de geldende regelgevingen zoals:

- ergonomisch werken
- veiligheidsvoorschriften en -instructies inzake arbeidsmiddelen toepassen
- economisch werken
- afval en restproducten sorteren
- hygiënebewust werken
- voor netheid en orde instaan

noodzakelijke houdingen voor de uitoefening van het beroep aannemen zoals:

- met stress omgaan
- discreet zijn
- nauwkeurig werken
- voorkomen verzorgen
- op wisselende werkomstandigheden inspelen
- zin voor samenwerking tonen
- in het uitvoeren van opgelegde taken volharden

functionele vaardigheden voor de uitoefening van het beroep toepassen zoals:

- ICT gebruiken
- informatie selecteren en gebruiken
- in functie van vlotte communicatie taalregister mondeling en schriftelijk toepassen

eigen werkzaamheden organiseren

- eigen werkzaamheden voorbereiden
- eigen werkzaamheden uitvoeren
- eigen werkzaamheden evalueren
- eigen werkzaamheden bijsturen

klantvriendelijk en volgens bedrijfseigen procedures telefoneren

- telefoonapparatuur gebruiken
- telefoon opnemen en bedrijf voorstellen
- nodige informatie verstrekken
- telefoon doorverbinden
- eerstelijnsfunctie voor klachten en vragen vervullen
- berichten noteren en doorgeven
- in opdracht telefoneren
- antwoordapparaat gebruiken
- problemen met telefooncentrale melden
- telefoonnummers opzoeken
- standaarduitdrukkingen in twee vreemde talen gebruiken
- telefoontaken volgens prioriteiten afhandelen

De beroepsgerichte vorming kan enkel gerealiseerd worden door middel van het geïntegreerd doorlopen van de component leren en de component werkplekleren.

3. SITUERING

