

## 1. Bezeichnung des Abschlusszeugnisses (NL)

**Ervaringsbewijs: callcenteroperator (m/v)**

In der Originalsprache

## 2. Übersetzte Bezeichnung des Abschlusszeugnisses

**Nachweis der beruflichen Befähigung: Call-Center-Operator (m/w) (DE)**

Diese Übersetzung besitzt keinen Rechtsstatus.

## 3. Profil der Fertigkeiten und Kompetenzen

***Der Berufsstandard wurde mit den sektoralen Sozialpartnern entwickelt und wird von diesen anerkannt.***

***Der Zeugnisinhaber/die Zeugnisinhaberin kann:***

***mehrere Arbeitsgänge gleichzeitig erfüllen:***

- hört dem Kunden zu oder spricht mit ihm, und folgt gleichzeitig den Informationen, die auf dem Bildschirm erscheinen;
- mailt oder chattet mit dem Kunden, und folgt gleichzeitig den Informationen, die auf dem Bildschirm erscheinen;
- hört dem Kunden zu oder spricht mit ihm, während er/sie gleichzeitig mit Tastatur oder Maus und Headset hantiert;
- passt die Tippgeschwindigkeit dem Kontakt entsprechend an.

***Informationen in einem Call-Center-System verwalten:***

- benutzt während des Kontakts Hilfsmittel entsprechend der Aufgabe;
- holt die vom Kunden benötigten Informationen gemäß den Skriptregeln in den verfügbaren Informationsquellen ein;
- gibt alle erhaltenen Informationen während oder nach dem Kontakt in die Datenbank und das dafür vorgesehene Feld ein;
- korrigiert Fehler;
- tippt fehlerfrei mit einem Fehlerbereich von 97%;
- beachtet die Abfolge des Skripts;
- formuliert die Ergebnisse des Kontakts entsprechend der Berichterstattung.

***Kommunikationstechniken anwenden:***

- formuliert was der Kunde sagt entsprechend dem Zweck des Kontakts um;
- stellt Fragen zur Klärung;
- erhebt maximal 2/3 Einwände;
- passt die Intonation und Wortwahl dem Kunden an;
- verwendet kurze Sätze;
- vermeidet Gesprächspausen;
- beendet das Gespräch entsprechend dem Skript;
- stellt das Unternehmen entsprechend dem Kundeninteresse und gemäß den Informationen im Skript dar.

### **Erläuterung**

Dieses Dokument wurde entwickelt, um zusätzliche Informationen über einzelne Zeugnisse zu liefern. Es besitzt selbst keinen Rechtsstatus. Die vorliegende Erläuterung bezieht sich auf die Entschlüsseungen 93/C 49/01 des Rates vom 3. Dezember 1992 zur Transparenz auf dem Gebiet der Qualifikationen und 96/C 224/04 vom 15. Juli 1996 zur Transparenz auf dem Gebiet der Ausbildungs- und Befähigungsnachweise, sowie auf die Empfehlung 2001/613/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10 Juli 2001 über die Mobilität von Studierenden, in der Ausbildung stehenden Personen, Freiwilligen, Lehrkräften und Ausbildern in der Gemeinschaft.

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Europäische Gemeinschaften 2002

#### 4. Tätigkeitsfelder, die für den Inhaber/die Inhaberin des Abschlusszeugnisses zugänglich sind

Der Zeugnisinhaber/die Zeugnisinhaberin kann in einem Call-Center arbeiten. Bei einem Call-Center kann es sich um ein eigenständiges Unternehmen (Drittanbieter) oder eine Abteilung innerhalb eines Unternehmens mit einem anderen Kerngeschäft handeln.

#### 5. Amtliche Grundlage des Abschlusszeugnisses

<b>Bezeichnung und Status der ausstellenden Stelle</b> <i>Von der flämischen Regierung anerkannte Prüfstelle</i>	<b>Name und Status der nationalen/regionalen Behörde, die für die Beglaubigung/Anerkennung des Abschlusszeugnisses zuständig ist</b> <b>Flämisches Ministerium für Arbeit und soziale Wirtschaft</b> <i>Koning Albert II laan 35 box 21 B-1030 Brüssel</i>
<b>Niveau (national oder international) des Abschlusszeugnisses</b> <i>Flämisches Niveau</i> <i>EVC (Erkennung van Verworven Competenties = Anerkennung erworbener Kompetenzen)</i>	<b>Bewertungsskala / Bestehensregeln</b> <i>Alle unter Punkt 3 beschriebenen Fähigkeiten müssen nachgewiesen werden.</i>
<b>Zugang zur nächsten Ausbildungsstufe</b>	<b>Internationale Abkommen</b>
<b>Rechtsgrundlage</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Beschluss der Flämischen Regierung vom 23. September 2005 zur Umsetzung der Verordnung vom 30. April 2004 über den Erwerb eines Nachweises der beruflichen Befähigung.</i></li> <li>• <i>Ministerialverordnung vom 15. Februar 2006, die den Standard für die Bezeichnung Call-Center-Operator (m/w) festlegt (= Befähigungsnachweis).</i></li> </ul>	

#### 6. Offiziell anerkannte Wege zur Erlangung des Abschlusszeugnisses

<b>Beschreibung der erhaltenen Bildung und Ausbildung</b>	<b>Prozentsatz vom gesamten Programm (%)</b>	<b>Dauer (Stunden/Wochen/Monate/Jahre)</b>
Anerkennung der erworbenen Kompetenzen	100 %	Max. 6 Stunden
<b>Gesamtdauer der Beurteilung, die zum Zeugnis geführt hat</b>		Max. 6 Stunden

#### Zusätzliche Informationen

Die Beurteilung wurde entsprechend dem Standard für Call-Center-Operator (m/w) entwickelt, der von den Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretern des Sektors festgesetzt wurde und von ihnen anerkannt wird. Die Beurteilung besteht aus einer freiwilligen Evaluierung des Portfolios und der eigentlichen Beurteilung durch 2 Prüfer dem Standard für Call-Center-Operator (m/w) gemäß.

#### Weitere Informationen finden Sie unter:

[www.ervaringsbewijs.be](http://www.ervaringsbewijs.be)

#### Flämische Übersicht über die Europass-Zeugnis erläuterungen:

Die Möglichkeit zum Herunterladen der flämischen Europass-Zeugnis erläuterungen in verschiedenen Sprachen und eine Beschreibung der nationalen und regionalen Qualifikationssysteme finden Sie unter:

[www.europass-vlaanderen.be/cs](http://www.europass-vlaanderen.be/cs)