

1. Intitulé du certificat (NL)

Ervaringsbewijs: callcenteroperator (m/v)

dans la langue d'origine

2. Traduction de l'intitulé du certificat

Certificate of professional competence: call centre agent (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: opérateur de centre d'appel (h/f) (FR)

Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.

3. Description des compétences acquises

La norme a été développée et approuvée par les partenaires sociaux sectoriels.

Le titulaire du titre de compétence professionnelle sait:

gérer de manière simultanée :

- écoute ou parle avec le client tout en suivant les informations qui apparaissent à l'écran ;
- envoie un mail ou chatte avec le client tout en suivant les informations qui apparaissent à l'écran ;
- écoute ou parle avec le client tout en utilisant le clavier ou la souris et le casque ;
- adapte la vitesse de frappe en fonction du contact.

gérer des données dans un système de centre d'appel :

- utilise des outils durant le contact, en fonction de la tâche à réaliser ;
- cherche les informations demandées par le client parmi les sources d'information disponibles, selon les règles de script ;
- introduit durant ou après le contact, de manière complète, dans le fichier de données et le champ destinés à cet effet, les informations obtenues ;
- corrige les erreurs ;
- tape au clavier avec une marge d'erreur maximale de 97% ;
- respecte les étapes successives du script ;
- formule le résultat du contact en fonction du rapportage.

utiliser des techniques de communication :

- reformule ce que dit le client en fonction de l'objectif du contact ;
- pose des questions de clarification ;
- donne au maximum 2/3 objections ;
- adapte son intonation et son vocabulaire au client ;
- utilise des phrases courtes ;
- évite les silences lors de l'entretien ;
- met fin au contact selon le script ;
- met l'organisation en valeur en fonction de l'intérêt du client et selon les informations du script.

Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément au certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Pour plus d'information, visitez le site <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Communautés européennes 2002

4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles pour le détenteur du certificat

Le détenteur du titre de compétence professionnelle sait travailler dans un centre d'appel. Un centre d'appel peut être une firme autonome (tierce partie) ou un département d'une firme avec une autre activité principale (in house).

5. Base officielle du certificat

Nom et statut de l'organisme certificateur <i>Centre de test reconnu par les autorités flamandes</i>	Nom et statut juridique de l'autorité régionale responsable de l'accréditation/de la reconnaissance du certificat Ministère flamand pour de l'Emploi et de l'Economie Sociale <i>Boulevard Roi Albert II 35 boîte 21 1030 Bruxelles</i>
Niveau (national ou international) du certificat <i>Niveau Flamand</i> <i>VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)</i>	Système de notation / conditions d'octroi <i>Toutes les compétences telles que décrites sous le point 3 doivent être prouvées.</i>
Règlements internationaux	
Base légale <ul style="list-style-type: none">• <i>Arrêté du Gouvernement flamand du 23 septembre 2005 portant exécution du décret du 30 avril 2004 concernant l'acquisition d'un titre de compétence professionnelle.</i>• <i>Arrêté ministériel du 15 février 2006 pour déterminer la norme pour le titre d'opérateur de centre d'appel.</i>	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description du parcours suivi	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
Validation des acquis de l'expérience	100	Max. 6 heures
Durée totale de l'évaluation menant au certificat		Max. 6 heures
Information complémentaire <p><i>L'évaluation a été développée selon la norme d'opérateur de centre d'appel, telle qu'établie et approuvée par les représentants des salariés et les représentants des employeurs du secteur. L'évaluation consiste de l'évaluation facultative d'un portfolio et de l'évaluation proprement dite par 2 évaluateurs selon la norme d'opérateur de centre d'appel.</i></p>		
Pour plus d'informations : www.ervaringsbewijs.be		
Répertoire flamand des suppléments au certificat Europass : <i>Vous pouvez télécharger les suppléments au certificat Europass dans différentes langues et trouver aussi une description des systèmes nationaux et régionaux pour les qualifications sur :</i> www.europass-vlaanderen.be/cs		