

1. Titel van het certificaat (NL)

Ervaringsbewijs: callcenteroperator (m/v)

In de oorspronkelijke taal

2. Vertaalde titel van het certificaat

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

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

Deze vertaling heeft geen wettelijke status.

3. Beschrijving van verworven competenties

De standaard werd ontwikkeld en goedgekeurd door de sectorale sociale partners.

Een houder van het ervaringsbewijs kan:

simultaan handelen:

- luistert naar of praat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- mailt of chat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- luistert naar of praat met de klant en hanteert tegelijkertijd het klavier of de muis en de headset;
- past de typsnelheid aan in functie van het contact.

gegevens beheren in een call center systeem:

- gebruikt hulpmiddelen tijdens het contact in functie van de opdracht;
- zoekt door de klant gevraagde informatie op in ter beschikking gestelde informatiebronnen volgens de regels van het script;
- geeft ingewonnen gegevens volledig in tijdens of na het contact in het daarvoor bestemde databestand en veld;
- verbetert fouten;
- typt foutloos binnen een foutenmarge van 97%;
- past de opeenvolgende stappen van het script toe;
- formuleert het resultaat van het contact in functie van de rapportering.

communicatietechnieken gebruiken:

- herformuleert wat de klant zegt in functie van het doel van het contact;
- stelt vragen ter verduidelijking;
- geeft maximum 2/3 tegenwerpingen;
- past intonatie en woordkeuze aan de klant aan;
- gebruikt korte zinnen;
- vermijdt stiltes in het gesprek;
- sluit het contact af volgens het script;
- zet de organisatie 'in the picture' in functie van de interesse van de klant volgens de informatie in het script.

4. Reeks sectoren en beroepen relevant voor de houder van het certificaat

De houder van het ervaringsbewijs kan werken in een callcenter. Een callcenter kan zowel een autonoom bedrijf (third party) zijn als een afdeling binnen een bedrijf (inhouse) met een andere kernactiviteit.

Toelichting

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op de resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de doorzichtigheid van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de doorzichtigheid van beroepsopleidingscertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake de mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Europese Gemeenschappen 2002

5. Officiële grondslag van het certificaat

Naam en rechtspositie van de erkende instelling die het certificaat toekent <i>Testcentrum erkend door de Vlaamse overheid</i>	Naam en rechtspositie van de regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie <i>Koning Albert II laan 35 bus 21 1030 Brussel</i>
Niveau van het certificaat (nationaal of internationaal) <i>Vlaams niveau EVC (Erkenning van Verworven Competenties)</i>	Beoordelingsscore / minimumvereisten <i>Alle competenties zoals beschreven in punt 3 moeten worden bewezen.</i>
Internationale reglementen	
Juridische grondslag <ul style="list-style-type: none"> • <i>Besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid (= ervaringsbewijs)</i> • <i>Ministerieel besluit van 15 februari 2006 tot bepaling van de standaard voor de titel van callcenteroperator (= ervaringsbewijs)</i> 	

6. Erkend traject waardoor het certificaat verkregen is

Beschrijving gevolgde trajecten	Percentage van het totale programma (%)	Duur (uren/weeken/maanden/jaren)
Assessment van verworven competenties (EVC)	100	Max. 6 uur
Totale duur van het assessment dat tot het certificaat heeft geleid		Max. 6 uur
Aanvullende informatie <i>Het assessment werd ontwikkeld volgens de standaard call center operator, zoals opgesteld en goedgekeurd door werknemersvertegenwoordigers en werkgeversvertegenwoordigers uit de sector. Het assessment bestaat uit een optionele beoordeling van een portfolio en de eigenlijke afname van een assessment door 2 beoordelaars volgens de standaard call center operator.</i>		
Meer informatie beschikbaar op: www.ervaringsbewijs.be		
Vlaams overzicht van Europass-Certificaatsupplementen <i>Hier kun je de Vlaamse Europass-Certificaatsupplement downloaden in verschillende talen en vind je een beschrijving van het nationale en regionale systeem voor kwalificaties:</i> www.europass-vlaanderen.be/cs		