

BEROEPSKWALIFICATIE (0213) Contactcenteroperator

////////////////////////////////////

1. Globaal

1.1 TITEL

Contactcenteroperator

Deze benaming komt voor in de Competent fiche "D140801 Medewerker callcenter (m/v)"

1.2 DEFINITIE

De contactcenteroperator beantwoordt oproepen van klanten, geeft informatie en contacteert personen in een niet gespecialiseerd domein en gebruikt daarvoor simultaan telefonische en elektronische communicatiemiddelen teneinde te zorgen voor een adequate informatieverstrekking en dataverzameling.

1.3 NIVEAU

3

1.4 JAAR VAN ERKENNING

2016

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Basisactiviteiten

- Stelt zich voor aan de telefoon en controleert de identiteit en de gegevens van de gesprekspartner (klantnummer, adres...) (D140801 Id17425)
 - Zoekt tijdens het gesprek het benodigde computerbestand en te hanteren script op
 - Volgt de richtlijnen voor de aanspreking en de voorstelling van de organisatie
 - Past taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek aan
- Stelt het doel van de oproep voor of identificeert het doel (bestelling, verkoop, informatie, reclame, bijstand...) (D140801 Id16700)
 - Past tijdens het gesprek het script toe
 - Luistert naar of praat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm
- Informeert de klant over de kenmerken van de producten en adviseert de klant bij zijn keuze (D140801 Id17255)
 - Zoekt informatie op in ter beschikking gestelde informatiebronnen
 - Informeert over verkoopvoorwaarden
 - Noteert vragen en behandelt ze zoals voorgeschreven in de procedures
 - Geeft de klant feedback over de vordering van een oplossing of een bestelling
 - Past de richtlijnen toe met betrekking tot de bescherming van de vertrouwelijkheid van gegevens
- Controleert de beschikbaarheid van het product, de dienst en voert gegevens van de bestelling, de reservatie... in (D140801 Id17852)
 - Gebruikt specifieke software voor het invoeren van gegevens
 - Neemt de bestelling op
 - Registreert het contact in het computerbestand
 - Handelt de bestelling af volgens de tijds marges en prioriteiten zoals voorgeschreven in de richtlijnen
- Oriënteert de klant en schakelt zijn oproep naar de gepaste gesprekspartner door (technicus, verkoper, klantverantwoordelijke...) (D140801 Id16426)
 - Stelt vragen ter verduidelijking van het beschreven probleem
 - Verwijst de klant door naar een andere persoon of dienst
 - Laat de klant uitpraten
- Neemt contact op met klanten en potentiële klanten en stelt de producten en diensten van de onderneming voor (nieuwe producten, bijkomende verkoop...) (D140801 Id234)
 - Past commerciële technieken toe
 - Informeert de contactpersoon volgens het script over het doel van het gesprek
 - Volgt op wanneer afwezige respondenten opnieuw gecontacteerd moeten worden
- Vult digitale opvolgingsdocumenten van de oproep in (D140801 Id17267)
 - Gebruikt software voor klantenbeheer
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
 - Verbeterd fouten
 - Typt foutloos binnen een foutenmarge van 3%
 - Formuleert het resultaat van het contact

Specifieke activiteiten

- Handelt simultaan (co 01669)
 - 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
 - Respecteert de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname...

- Beheert gegevens in een contactcenter systeem (co 01670)
 - 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 3%
 - Past de opeenvolgende stappen van het script toe
 - Formuleert het resultaat van het contact

- Gebruikt communicatietechnieken (co 01671)
 - Herformuleert wat de klant zegt in functie van het doel van het contact
 - Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant
 - Richt logisch opgebouwde contact- en gespreksstructuren in functie van het communicatieprofiel van de gesprekspartner in
 - 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

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van marketing
- Basiskennis van personeelsbeheer

- Kennis van minstens één vreemde taal
- Kennis van typologie van klanten of consumenten
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van commerciële technieken

- Kennis van telefonische marketingtechnieken
- Kennis van stressbeheersingstechnieken
- Kennis van luister- en omgangstechnieken
- Kennis van apparatuurbeheer (o.a. headset...) en de benodigde software
- Kennis van de basisverkoopvoorwaarden van het bedrijf
- Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole
- Kennis van procedures i.v.m. het administratief afhandelen van verkoop- en betaalverrichtingen, het registreren van schadeclaims...

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen opzoeken tijdens een gesprek van het benodigde computerbestand en het te hanteren script
- Het kunnen toepassen van de richtlijnen voor de aanspreking en de voorstelling van de organisatie
- Het kunnen toepassen van het script tijdens het gesprek
- Het kunnen communiceren (verbaal of schriftelijk) met de klant in combinatie met het volgen van de informatie die tegelijkertijd op het scherm verschijnt
- Het kunnen raadplegen van informatie in ter beschikking gestelde informatiebronnen
- Het kunnen verlenen van informatie over verkoopvoorwaarden
- Het kunnen ophoeden van vragen en behandelen conform de voorgeschreven procedures
- Het kunnen berichten van de klant inzake de vordering van een oplossing of een bestelling
- Het kunnen toepassen van de richtlijnen met betrekking tot de bescherming van de vertrouwelijkheid van gegevens
- Het kunnen aanwenden van specifieke software voor het invoeren van gegevens
- Het kunnen opnemen van de bestelling
- Het kunnen registreren van het contact in het computerbestand
- Het kunnen afhandelen van de bestelling volgens de tijds marges en prioriteiten conform de voorgeschreven richtlijnen
- Het kunnen doorverwijzen van de klant naar een andere persoon of dienst
- Het kunnen luisteren naar de klant
- Het kunnen toepassen van commerciële technieken
- Het kunnen informeren van de contactpersoon volgens het script over het doel van het gesprek
- Het kunnen opvolgen van het tijdstip waarop afwezige respondenten opnieuw gecontacteerd moeten worden
- Het kunnen gebruiken van software voor klantenbeheer
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad...)
- Het kunnen corrigeren van fouten
- Het kunnen formuleren van het resultaat van het contact
- Het kunnen opzoeken van door de klant gevraagde informatie in de ter beschikking gestelde informatiebronnen volgens de regels van het script
- Het kunnen invoeren van ingewonnen gegevens tijdens of na het contact in het daarvoor bestemde databestand en veld
- Het kunnen foutloos typen binnen een foutenmarge van 3%
- Het kunnen toepassen van de opeenvolgende stappen van het script
- Het kunnen herformuleren wat de klant zegt in functie van het doel van het contact
- Het kunnen toepassen van communicatieve vaardigheden bij het contact met de klant (klant laten uitspreken, klant kalmeren...) in functie van het communicatieprofiel van de klant

- Het kunnen stellen van vragen ter verduidelijking
- Het kunnen geven van maximum 2/3 tegenwerpingen
- Het kunnen communiceren met de klant op de voorgeschreven wijze (intonatie aanpassen, woordkeuze aanpassen, korte zinnen gebruiken...)
- Het kunnen afsluiten van het contact volgens de richtlijnen van het script
- Het kunnen aanprijzen van de organisatie in functie van de interesse van de klant volgens de richtlijnen van het script
- Het kunnen inrichten van logisch opgebouwde contact- en gespreksstructuren in functie van het communicatieprofiel van de gesprekspartner
- Het kunnen ter beschikking stellen van up to date informatie (productinfo, details over kortingen, informatie over type klanten...)

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen aanpassen van het taalgebruik en de boodschap aan het doelpubliek
- Het kunnen verduidelijken van het beschreven probleem aan de hand van gestelde vragen
- Het kunnen gebruiken van hulpmiddelen tijdens het contact in functie van de opdracht
- Het kunnen voorstellen van mogelijkheden en kansen voor verkoop aangepast aan het eigen domein (type markt, type product, type klanten)
- Het kunnen aanpassen van het aanbod aan wijzigingen (trends, onvoorziene omstandigheden...)

Motorische vaardigheden

- Het kunnen foutloos typen
- Het kunnen communiceren met de klant in combinatie met het hanteren van PC randapparatuur (klavier, muis...)
- Het kunnen aanpassen van de typ snelheid in functie van het contact
- Het kunnen demonstreren van de werking van uitrusting en materiaal of toelichten van methodieken en technieken

Omgevingscontext

- De contactcenteroperator werkt voor telefonische platforms, callcenters, klantenrelatiecentra of soms thuis.
- Hij komt hierbij telefonisch in contact met klanten of potentiële klanten (bedrijven, particulieren)
- Binnen dit beroep bestaat er variatie naargelang het soort oproepen (binnenkomende of uitgaande) en het soort dienst (voorverkoop, verkoop, informatie, advies, bijstand...)
- Dit beroep wordt uitgeoefend op onregelmatige werktijden, tijdens het weekend, op feestdagen of 's nachts. De beroepsbeoefenaar moet zich flexibel kunnen opstellen
- Het beroep wordt zittend uitgeoefend aan een werkpost (bureau) die zich meestal bevindt in een lokaal waar één of verschillende teams van operatoren aan het werk zijn
- De beoefenaar moet een hele dag beeldschermwerk uit te voeren

Handelingscontext

- De contactcenter operator wisselt op constructieve en gebruiksvriendelijke wijze info uit met klanten, collega's en derden
- Bij de uitoefening van zijn beroep dient hij aandacht te hebben voor de opgelegde procedures uit het script
- Zorgvuldig en nauwkeurig gebruiken van de software voor klantenbeheer en de kantoorsoftware is noodzakelijk
- Bij de uitoefening van zijn beroep dient hij steeds het beroepsgeheim na te leven

Autonomie

Is zelfstandig in

- Het uitvoeren van de eigen werkzaamheden
- Het simultaan handelen (communiceren met de klant in combinatie met het volgen van de informatie die verschijnt op het scherm...)
- Het beheren van gegevens in een contactcenter systeem
- Het gebruiken van communicatietechnieken

Is gebonden aan

- De voorgeschreven procedures uit het script
- Het beroepsgeheim
- Planning van het contactcenter

Doet beroep op

- Een teamcoach en/of supervisor voor logisch opgebouwde gespreksstructuren, concrete realistische doelstellingen, de planning...
- Collega's i.k.v. hun expertise

Verantwoordelijkheid

- Het controleren van de identiteit en gegevens van de gesprekspartner
- Het doel van de oproep voorstellen of identificeren (bestelling, verkoop...)
- Het informeren van de klant over de kenmerken van de producten, verkoopvoorwaarden...
- Het controleren van de beschikbaarheid van het product en de dienst
- Het invoeren van de gegevens van de bestelling, de reservatie...
- Het doorschakelen van de klant naar de gepaste gesprekspartner (technicus, verkoper...)
- Het contacteren van klanten en potentiële klanten
- Het voorstellen van producten en diensten van de onderneming
- Het invullen van de digitale opvolgingsdocumenten van de oproep
- Het simultaan handelen (communiceren met de klant in combinatie met het volgen van de informatie die verschijnt op het scherm...)
- Het beheren van gegevens in een contactcenter systeem
- Het toepassen van communicatietechnieken
- Het naleven van de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname...

2.3 ATTESTEN

Wettelijke Attesten
Geen wettelijke attesten

Vereiste Attesten
Geen vereiste attesten

Instapvoorwaarden
Geen instapvoorwaarden