

# Opleiding Contactcenter Medewerker

Uitstroomdifferentiatie van opleiding Commercieel Medewerker

*Kwalificatieniveau MBO-3*

## Beroepstypering

Een contactcenter medewerker heeft, net als elke andere commercieel medewerker, boven alles een commerciële instelling waarbij de klantgerichtheid én klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan. Maar dat niet alleen; om het beroep goed te kunnen uitoefenen is het van belang dat de medewerker communicatief vaardig is, zowel mondeling als schriftelijk. De contactcenter medewerker houdt zich bezig met het verkopen van producten en diensten en het opbouwen en onderhouden van relaties. Afhankelijk van het soort bedrijf/afdeling waar hij/zij werkt verkoopt deze producten/diensten, verstrekt informatie, geeft advies of lost klachten en problemen op.

De contactcenter medewerker moet dus een dienstverlenende en commerciële instelling hebben. De goede contactcenter medewerker is enthousiast, begripvol, vriendelijk en kan goed luisteren. Doordat de medewerker de gesprekspartner niet ziet is de manier waarop de medewerker zich uitdrukt van grote invloed op het gesprek.

## De opleiding

Tijdens de opleiding wordt er ruim aandacht besteed aan gesprekstechnieken, luister- en schrijfvaardigheid, telefoon- en mail etiquette, verkoopgesprekken en –technieken en marktonderzoekmethodes. Het opleidingsprogramma is gebaseerd op de volgende vastgestelde kerntaken en werkprocessen van het beroep Contactcenter medewerker:

### Kerntaken en Werkprocessen:

De beroepsuitoefening van de contactcenter medewerker vormt het vertrekpunt van de opleiding:

#### **Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en maakt plannen:**

- Verzamelt klant-, product- en/of marktinformatie

#### **Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit**

- Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor
- Acquireert klanten en/of opdrachten
- Verkoopt productgericht

#### **Kerntaak 3: Bouwt relaties op en onderhoudt deze**

- Signaleert en behandelt klachten
- Onderhoudt actief contact met klanten

## Competentieontwikkeling

Omdat deze opleiding sterk gericht is op het daadwerkelijk functioneren van de contactcenter medewerker in de beroepspraktijk wordt binnen deze opleiding ruim aandacht besteed aan het ontwikkelen van de voor dit beroep relevante competenties:

- Analyseren
- Instructies \ procedures opvolgen
- Kwaliteit leveren
- Ondernemend en commercieel handelen
- Klantgericht handelen
- Overtuigen en beïnvloeden
- Presenteren\
- Vakdeskundigheid toepassen
- Samenwerken \ Overleggen
- Met druk en tegenslag omgaan
- Formuleren en rapporteren

## Kennis en vaardigheden

Kennis en vaardigheden zijn en blijven uiterst belangrijk. Ze krijgen echter een functie in directe relatie tot het handelen als beroepsbeoefenaar. Alle van belangzijnde kennis en vaardigheidselementen worden op het juiste moment ingebracht of aangesproken.

### **Eerder verworven competenties**

Deelnemers met relevante praktijkervaring kunnen het traject starten met een individueel onderzoek naar hun eerder verworven competenties (EVC). De ervaring leert dat de EVC-procedure veelal resulteert in toekenning van substantiële vrijstellingen voor onderdelen van het opleidingsprogramma. Na een EVC-procedure worden deelnemers versneld opgeleid tot het gewenste kwalificatieniveau.

### **Algemeen**

De opleidingsduur is 1 tot 1½ jaar. Voor deelnemers met relevante ervaring kan dit sterk verkort worden via de EVC-procedure. Per half jaar worden er gemiddeld 8 cursusbijeenkomsten belegd; indien gewenst in-company. De diverse gehanteerde werkvormen zijn vooral gericht op de (door)ontwikkeling van de nodige competenties voor het beroep waarvoor men opgeleid wordt. De bijeenkomsten hebben het karakter van een training. Van de deelnemers wordt dan ook een actieve deelname verlangd. Omdat er opgeleid wordt “binnen” de uitoefening van de functie wordt er bij de aanpak zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de aanwezige kennis en inzichten bij de deelnemers. Het didactische concept voor de trainingdagen wordt hierop afgestemd.

### **Bedrijfsgericht**

De inbreng van het bedrijf vormt een belangrijk aspect van de bedrijfsgerichte inkleuring van het traject. In overleg met het Da Vinci College kan er tijdens de trainingdagen ruimte gereserveerd worden voor gastsprekers uit het eigen bedrijf. Integratie met interne bedrijfscursussen behoort tevens tot de mogelijkheden. Ter voorbereiding op een bedrijfsgerichte inkleuring van het programma lopen de trainer(s) van Da Vinci College stage bij de opdrachtgever.

### **Beroepspraktijkvorming.**

Het gaat hierbij om specifiek voor de praktijk geformuleerde leerdoelen welke zoveel mogelijk geïntegreerd met de dagelijkse werkzaamheden worden behaald. De praktijkopleider, doorgaans de direct leidinggevende, is op de werkplek de aangewezen persoon om de deelnemer aan de hand van het programma te coachen. Bij aanvang van elk onderdeel zal aan de hand van een “nulmeting” vastgesteld worden welke zaken de deelnemer onder de knie heeft en welke er vervolgens nog inge oefend moeten worden. Deze “training on the job” biedt vele voordelen en kan geïntegreerd worden met periodieke functioneringsgesprekken. Deze opzet biedt de werkgever ook de mogelijkheid om zelf de accenten te leggen in het programma.

### **Kosten en fiscale baten**

Opleidingskosten bedragen, inclusief leermaterialen, lesgeld en examengeld indicatief € 1200.- per jaar. De kostenindicatie is gebaseerd op een groepsgrootte van minimaal 15 deelnemers.

De overheid heeft een aantal fiscale maatregelen getroffen met het doel bedrijven te stimuleren om een actief opleidingsbeleid voor hun medewerkers te voeren. Hieronder valt: De **Wet Vermindering Afdracht** (WVA). Per deelnemer kan het bedrijf een bedrag van maximaal € 2566.- per jaar in mindering brengen op de afdracht. De regeling is van toepassing voor alle medewerkers vanaf 25 jaar en ouder. Voor jongere medewerkers geldt een aanvullende voorwaarde: het basisloon mag niet meer zijn dan 130 % van het minimumloon. De extra WVA bij toepassing van EVC-procedures bedraagt op dit moment € 306.- per deelnemer.

*Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met:*

R.(Rob) N. van der Doorn

Afdeling Bedrijfsopleidingen Da Vinci College Dordrecht

Tel. nr. : 088- 657 27 29

Email: rvanderdoorn@davinci.nl

*Alle informatie is onder voorbehoud van wijzigingen. Aan de informatie kunnen geen rechten ontleend worden.*

