

1. Intitulé du certificat**Gérer les contacts entrants et sortants (OPCL) constituant le métier d'opérateur call center**⁽¹⁾ dans la langue d'origine**2. Traduction de l'intitulé du certificat****Inkomende en uitgaande contacten beheren die de functie van call center medewerker inhouden (NL)****Verwalten eingehender und ausgehender Kontakte (OPCL) als Beruf des Callcenter-Mitarbeiters (DE)****Managing incoming and outgoing contacts (OPCL) representing the job of call center operator (EN)**⁽¹⁾ Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.**3. Eléments de compétences acquis**

Le titulaire de l'attestation de compétences est capable de :

- Prendre en charge les appels et les messages entrants
- Détecter les besoins de l'interlocuteur
- Délivrer des solutions adaptées à l'interlocuteur
- Trouver les fichiers nécessaires ou le script à suivre pendant l'appel
- Répondre aux plaintes et réclamations
- Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet
- Vérifier la bonne compréhension de la réponse par l'interlocuteur
- Renvoyer l'interlocuteur vers une autre personne ou un autre service
- Formuler une proposition commerciale
- Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
- Conclure l'entretien
- Emettre des appels et des messages (télévente, prise de rendez-vous et enquêtes)
- Suivre le script prévu: (enquêtes, sondages, organisation d'évènements, prospection, télévente, vente)
- Planifier des rendez-vous
- Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet
- Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
- Établir une communication de rappel ou de relance
- Répondre aux objections
- Proposer une vente additionnelle
- Conclure l'entretien
- Exécuter des tâches administratives :
 - Sélectionner de la documentation
 - Tenir à jour des bases de données
 - Remplir des formulaires standardisés
 - Planifier les interventions auprès de la clientèle
 - Rédiger des fax et des mails

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

L'opérateur call center utilise différents canaux de télécommunications pour entrer en contact avec un interlocuteur/client. Le métier se pratique en émission ou en réception d'appels et de messages, avec une intégration permanente de la téléphonie et de l'informatique. L'objectif est de fournir ou de récolter les informations demandées.

(¹) Rubrique facultative

(¹) Note explicative

Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du 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.eu.int>

© Communautés européennes 2002

Version Octobre 2010

5. Base officielle du certificat

<p>Nom et statut de l'organisme certificateur</p> <p>Consortium de validation des compétences, service public Rue de Stalle 67 – 1180 Bruxelles Belgique Tel : +32(0)2. 371.74.40 www.validationdescompetences.be</p>	<p>Nom et statut de l'autorité nationale/régionale responsable du référent du certificat</p> <p>Les gouvernements de la Région wallonne, de la Communauté française et de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale.</p>
<p>Niveau (national ou international) du certificat</p> <p>Niveau 3 du CFC et du CEC</p>	<p>Système de notation / conditions d'octroi</p> <p>Evaluation binaire : OK / NOK</p>
<p>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</p> <p>§4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion Sociale ainsi que des centres de formation des Entités, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions.</p> <p>Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion Sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.</p>	<p>Accords internationaux</p> <p>Néant</p>
<p>Base légale</p> <p>Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (24 juillet 2003)</p>	

6. Modes d'accès au certificat officiellement reconnu

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation		
Apprentissage en contexte professionnel	100%	Durée de l'épreuve de validation : 5 h

Apprentissage non formel validé (auto formation, formation à distance semi structurée...)		
Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat Niveau d'entrée requis Information complémentaire www.validationdescompetences.be www.europass.cedefop.europa.eu		