



1. TITEL VAN HET CERTIFICAAT (NL)

Diploma Beroepsopleiding
Kwalificatie: Contactcenter medewerker
Kwalificatiedossier: Commercie

In de oorspronkelijke taal

2. VERTAALDE TITEL VAN HET CERTIFICAAT (EN)

Certificate Senior Secondary Vocational Education
Qualification: Contact centre employee
Qualification file: Commerce

Deze vertaling heeft geen wettelijke status

3. BESCHRIJVING VAARDIGHEDEN EN COMPETENTIES

De belangrijkste taken van een Contactcenter medewerker zijn:

Kerntaak 1: Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid

- 1.1 Verzamelt klant-, product- en marktinformatie
- 1.2 Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking

Kerntaak 2: Voert het verkooptraject uit

- 2.1 Bereidt het verkooptraject voor
- 2.2 Acquireert klanten en/of opdrachten
- 2.3 Voert verkoopgesprekken
- 2.4 Doet een aanbod met prijsberekening
- 2.5 Verzorgt het (interne) ordertraject

Kerntaak 3: Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

- 3.1 Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
- 3.2 Behandelt klachten
- 3.3 Voert promotieactiviteiten uit
- 3.4 Voert webcare werkzaamheden uit

4. REEKS BEROEPEN TOEGANKELIJK VOOR DE HOUDER VAN HET CERTIFICAAT

De Contactcenter medewerker werkt in zowel het midden- en kleinbedrijf (MKB) als in het grootbedrijf bij een commerciële, zakelijke dienstverlenende of producerende organisatie. Hij is werkzaam in een inhouse of facilitaire contactcenteromgeving en heeft veelvuldig klantcontact via diverse klantcontactkanalen.

*** 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 resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de transparantie van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de transparantie van beroepsopleidingcertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EC van het Europese Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

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

© Europese Gemeenschappen 2002 - Versie 2010

5. OFFICIËLE GRONDSLAG VAN HET DOCUMENT

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|------------|---|-----------|---|------|---|----------------|---|-----------|---|-----------------|---|-------------|---|------------------|---|--------|---|-------------|
| <p>Naam en rechtspositie van de opleidingsinstelling die het certificaat toekent Het certificaat dat na het afronden van de opleiding is afgegeven is ondertekend door de examencommissie van de onderwijsinstelling waar de opleiding gevolgd is.</p> | <p>Naam en rechtspositie van de nationale/regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Niveau van het diploma (nationaal of internationaal) Kwalificatieniveau 3 van de Nederlandse kwalificatiestructuur BVE Kenmerken: uitvoering van meer dan het eigen takenpakket. De beroepsbeoefenaar kan zich verantwoorden tegenover collega's en controleert en begeleidt de werkzaamheden van anderen. Ook het bedenken van procedures als het gaat om werkvoorbereiding hoort daarbij. NLQF-niveau 3 - EQF-niveau 3 - ISCED 3C</p> | <p>Beoordelingsscore / minimumvereisten</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 5%;">10</td><td>uitmuntend</td></tr> <tr><td>9</td><td>zeer goed</td></tr> <tr><td>8</td><td>goed</td></tr> <tr><td>7</td><td>ruim voldoende</td></tr> <tr><td>6</td><td>voldoende</td></tr> <tr><td>5</td><td>bijna voldoende</td></tr> <tr><td>4</td><td>onvoldoende</td></tr> <tr><td>3</td><td>zeer onvoldoende</td></tr> <tr><td>2</td><td>slecht</td></tr> <tr><td>1</td><td>zeer slecht</td></tr> </table> | 10 | uitmuntend | 9 | zeer goed | 8 | goed | 7 | ruim voldoende | 6 | voldoende | 5 | bijna voldoende | 4 | onvoldoende | 3 | zeer onvoldoende | 2 | slecht | 1 | zeer slecht |
| 10 | uitmuntend | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | zeer goed | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | goed | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | ruim voldoende | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | voldoende | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | bijna voldoende | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | onvoldoende | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | zeer onvoldoende | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | slecht | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | zeer slecht | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Toegang tot vervolgoopleidingen/beroepen De horizontale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter liggen voornamelijk in andersoortige en complexere projecten. De verticale loopbaanmogelijkheden binnen een contactcenter zelf zijn beperkt: de Contactcenter medewerker kan doorgroeien naar de functie van teamleider. Buiten een contactcenter liggen ook mogelijkheden voor de contactcenter medewerker met name in servicegerichte en commerciële functies, zoals een commerciële binnendienstfunctie.</p> | <p>Internationale overeenkomsten Het beroep Contactcenter medewerker is niet gereguleerd in Nederland. De opleiding tot dit beroep op kwalificatieniveau 3 is echter wel gereguleerd onder de Europese richtlijn 2005/36/EG, gewijzigd met Richtlijn 2013/55/EU. De gereguleerde opleidingen bieden toegang tot gereguleerde beroepen op het niveau van een diploma volgens artikel 11 van deze richtlijn.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Juridische grondslag Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB), code centraal register beroepsopleidingen (crebo): 25135 De opleiding voor deze kwalificatie wordt vanaf 1 augustus 2015 aangeboden.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

6. ERKENDE LEERWEGEN OM HET CERTIFICAAT TE VERKRIJGEN

| | |
|--|---|
| <p>Het middelbaar beroepsonderwijs kent twee leerwegen: de beroepsopleidende leerweg (bol) en de beroepsbegeleidende leerweg (bbl). Bij de beroepsopleidende leerweg bestaat het onderwijs voor het grootste deel uit theorie op school. De omvang van het praktijkgedeelte (beroepspraktijkvorming) ligt tussen de 20% en 60%. Bij de beroepsbegeleidende leerweg is de omvang van de beroepspraktijkvorming meer dan 60%. De deelnemer werkt vier dagen per week in een leerbedrijf en gaat voor de theorievakken nog een dag per week naar school. In principe is het mogelijk om beide leerwegen te volgen, maar het is afhankelijk van de onderwijsinstelling welke leerweg wordt aangeboden.</p> | |
| <p>Gemiddelde duur van het onderwijs/de opleiding die tot het certificaat heeft geleid</p> | <p>3 jaar (4800 studiebelastingsuren) (afhankelijk van de vooropleiding)</p> |
| <p>Toelatingseisen Het diploma voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) kaderberoepsgerichte leerweg, gemengde leerweg of theoretische leerweg, of een opleiding op vergelijkbaar niveau.</p> | |

7. AANVULLENDE INFORMATIE

| |
|--|
| <p>Het middelbaar beroepsonderwijs in Nederland is gebaseerd op kwalificatiedossiers, die een of meer kwalificaties bevatten. De in deel 3 en 4 opgenomen informatie komt rechtstreeks uit het door de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap vastgestelde kwalificatiedossier. Het volledige kwalificatiedossier staat op http://kwalificaties.s-bb.nl/.</p> <p>Aan de kwalificatie zijn keuzedelen gekoppeld. De keuzedelen hebben een totale omvang van 15% van de onderwijstijd. De door de student behaalde keuzedelen staan vermeld op het diploma.</p> |
|--|

7. AANVULLENDE INFORMATIE

Aanvullende informatie, waaronder een beschrijving van het nationale systeem voor kwalificaties, is te verkrijgen bij het National Reference Point (NRP), via www.s-bb.nl. Het NRP is het informatiecentrum voor beroepskwalificaties voor Nederland. SBB is hiervoor door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap aangewezen.