

MBO-beroep in beeld

■ Contactcenter medewerker mbo-beroep, niveau 3

In deze uitgave beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.

Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op www.ecabo.nl.

■ Contactcenter medewerker mbo-beroep, niveau 3

Mbo Commercieel

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
		Contactcenter medewerker	(Junior) accountmanager
		Commercieel medewerker binnendienst	Contactcenter teamleider
			Medewerker evenementen-organisatie
			Marketing medewerker
			Assistent communicatie-medewerker

- **Mbo-opleidingniveaus toegelicht:**

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

Beroepsbeschrijving Contactcenter medewerker

De contactcenter medewerker werkt binnen een facilitair of inhouse contactcenter. Veel werk heeft een ‘multitasking’-karakter en wordt sterk gekleurd door de procedures en criteria binnen de organisatie. De medewerker heeft een gevarieerd takenpakket. Hij is bezig met klantenservice of verkoop en met het onderzoeken en verzamelen van informatie. Binnen het werkgebied ‘klantenservice’ opereert de contactcenter medewerker bijvoorbeeld als helpdeskmedewerker of medewerker infodesk. Hij beantwoordt vragen,

neemt opdrachten in ontvangst en handelt klachten af. Binnen het werkgebied ‘verkoop’ informeert en adviseert hij klanten telefonisch, schriftelijk of anderszins over producten en diensten: daarbij is verkoop het doel. Uit de gesprekken en uit correspondentie haalt hij specifieke klantbehoeften en zo nodig doet hij voorstellen aan zijn leidinggevende om het productenpakket en de serviceverlening te verbeteren.

Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier Commercieel medewerker op www.ecabo.nl.

Kerntaak	Werkproces
1. Onderzoekt de markt en maakt plannen	<ul style="list-style-type: none">• Verzamelt klant-, product-, en/of marktinformatie
2. Voert het verkooptraject uit	<ul style="list-style-type: none">• Bereidt het verkooptraject/-gesprek voor• Acquireert klanten en/of opdrachten• Verkoopt productgericht
3. Bouwt relaties op en onderhoudt ze	<ul style="list-style-type: none">• Signaleert en behandelt klachten• Onderhoudt actief contact met klanten

Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
3. Bouwt relaties op en onderhoudt ze	Onderhoudt actief contact met klanten

Margreet werkt sinds drie maanden als medewerker bij het contactcenter van een grote verzekeraar, een zogeheten inhouse contactcenter. Hier worden zowel service- als verkoopgesprekken met klanten gevoerd. Margreet werkt vandaag van 13.30 tot 21.30 uur. Ze zit tot 18.00 uur achter de telefoon om servicevragen te beantwoorden en klachten te behandelen. Vanaf 18.00 uur behandelt ze e-mailberichten. Het eerste telefoontje van vandaag is van een mevrouw die wil weten wat ze moet doen nu haar kleinzoon een bal door de ruit heeft geschopt. Margreet zoekt snel de klantgegevens in het computersysteem op, kijkt wat voor verzekering de vrouw heeft en leest de schademeldingsprocedure door. In het kort vertelt ze aan de vrouw wat ze moet doen om de schade officieel te melden. Ze belooft het schadeformulier

zo snel mogelijk op te sturen. Ze verifieert nog even of alles duidelijk is en beëindigt het gesprek. Ter afronding vermeldt ze het gesprek in het systeem en verstuurt ze het formulier naar het juiste adres. Zo voert ze een aantal gesprekken en verstrekt de gewenste informatie. Als ze merkt dat klanten behoefte hebben aan extra informatie of een uitbreiding op hun verzekering speelt ze daarop in. Na haar pauze begint Margreet direct met het afhandelen van de e-mail van de serviceafdeling. De mailtjes lopen uiteen van klachten over een beslissing, een aanvraag voor informatie, tot een verhuisbericht van een klant. Wanneer ze een antwoord niet weet, neemt ze contact op met een collega, de andere vragen beantwoordt ze direct. Alle antwoorden slaat ze op in het systeem.



Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Contactcenter medewerker'. Denk aan: 'Contactcenter agent', 'Callcenter medewerker', 'Medewerker klantenservice', 'Outbound call agent' en 'Medewerker customer care'.

Wij zijn op zoek naar

Outbound call agents

Functieomschrijving:

Voor een callcenter in Z.Limburg zijn wij op zoek naar succesvolle verkopers (outbound) voor diverse projecten (M/V). Je wordt door het bedrijf gecoacht zodat je je ontwikkelt tot een agent die succesvol kan verkopen. Voor dit project is het mogelijk om minimaal 15 uur en maximaal 30 uur per week te werken. In deze functie benader je telefonisch bedrijven. Je voert telefoongesprekken volgens projectdoelstelling(en). De informatie en gegevens die je verkrijgt naar aanleiding van het gesprek dienen zorgvuldig te worden verwerkt.

Functie-eisen:

- Minimaal mbo-niveau 3 commerciële richting
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Goede telefoonstem
- Goede computervaardigheid
- Flexibele instelling (minimaal 15 uur per week beschikbaar)
- Commerciële instelling
- Oplossingsgericht (pragmatisch) en accuraat
- In staat zijn samen te werken in een team

Wij zijn op zoek naar een

Callcenter medewerker

Functieomschrijving:

Binnen de zakelijke markt zijn wij gespecialiseerd in het maken van gekwalificeerde afspraken, zakelijke enquêtes en onderzoeksprojecten. Daarvoor zoeken wij professionele Outbound call agents. Als Outbound call agent verzorg je de werkzaamheden van verschillende gerenommeerde bedrijven. Je werkt in een team met een groot aantal collega's en maakt gebruik van een computer met headset. Deze baan is ook prima geschikt voor studenten, herintreders en enthousiaste 50-plussers.

Functie-eisen:

- Minimaal 21 jaar oud
- Beschikbaar voor minimaal 12 uur per week
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Enthousiast en beschikken over goede telefoonstem
- Ervaring met computers
- Commerciële, het liefst met telemarketing-ervaring en/of opleiding (mbo contactcenter medewerker)

Kijk ook op www.ecabo.nl voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO
Disketteweg 6
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
Telefoon 033 450 46 46
Fax 033 450 46 66
Info@ecabo.nl
www.ecabo.nl

90114



Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!