



# Leerplan

OPLEIDING

## Contactcentermedewerker

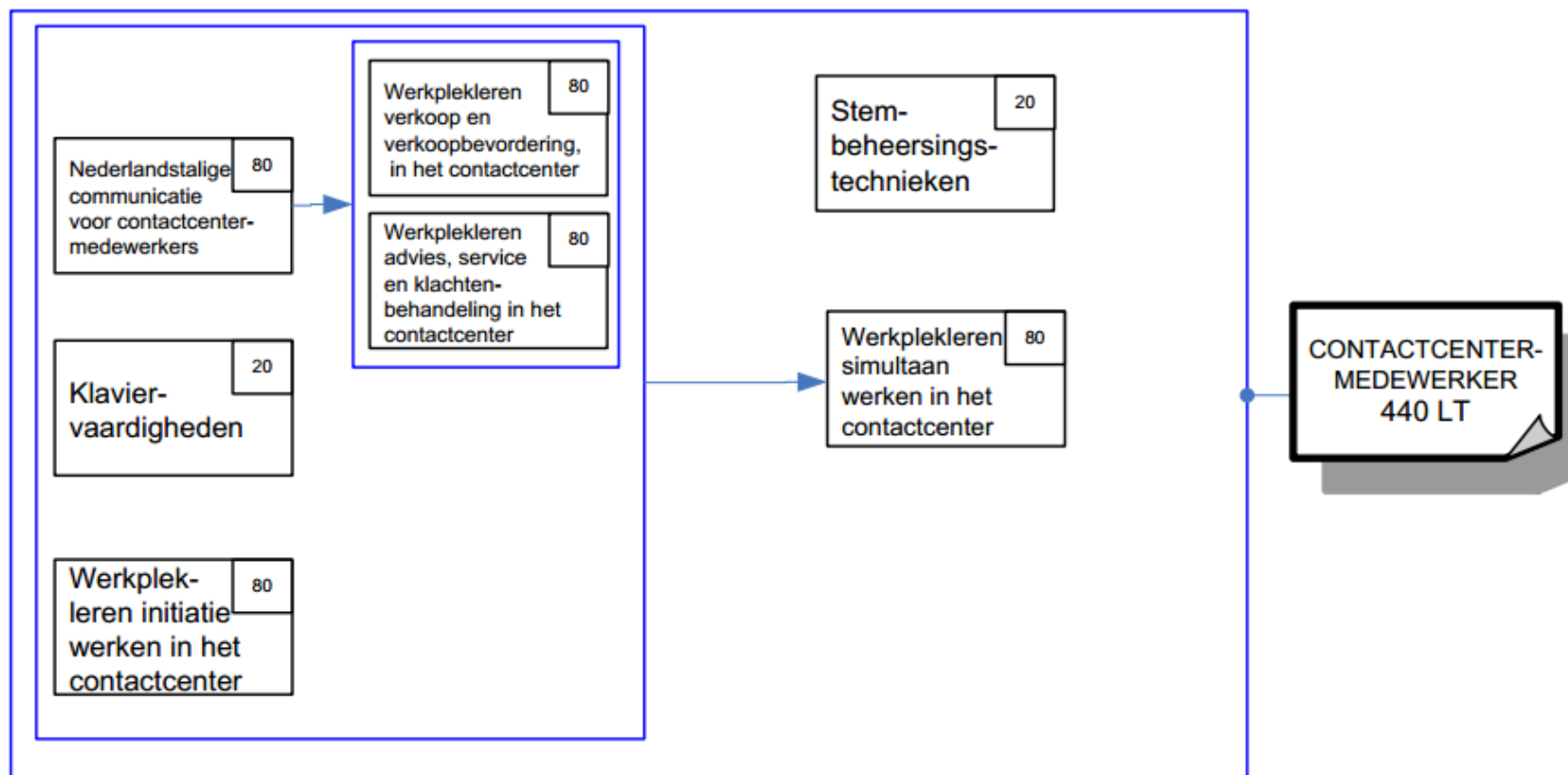
Modulair

Studiegebied  
Handel

Goedkeuringscode: 2014/1066/6//D

Indieningsdatum: 31 mei 2014

## STRUCTUURSCHEMA



---

## MODULES

---

Naam	Code	Lestijden
Klaviervaardigheden	M HA G026	20
Nederlandstalige communicatie voor contactcentermedewerkers	M HA 080	80
Stembeheersingstechnieken	M HA 081	20
Werkplekieren initiatie werken in het contactcenter	M HA 082	80
Werkplekieren advies, service en klachtenbehandeling in het contactcenter	M HA 083	80
Werkplekieren verkoop en verkoopbevordering in het contactcenter	M HA 084	80
Werkplekieren simultaan werken in het contactcenter	M HA 085	80

---

## INHOUDSTAFEL

---

1	Inleiding .....	4
2	Beginsituatie .....	5
3	Algemene doelstellingen van de opleiding .....	6
4	Minimale materiële vereisten .....	7
5	Algemene pedagogisch-didactische wenken .....	8
6	Evaluatie van de cursisten .....	9
7	Module: Klaviervaardigheden .....	11
8	Module: Nederlandstalige communicatie voor contactcentermedewerkers .....	13
9	Module: Stembeheersingstechnieken .....	16
10	Module: Werkplekieren initiatie werken in het contactcenter .....	17
11	Module: Werkplekieren advies, service en klachtenbehandeling in het contactcenter .....	20
12	Module: Werkplekieren verkoop en verkoopbevordering in het contactcenter .....	23
13	Module: Werkplekieren simultaan werken in het contactcenter .....	26
14	Bibliografie .....	28

---

# 1 INLEIDING

---

## 1.1 NETOVERSCHRIJDEND PROJECT

---

Dit leerplan is tot stand gekomen binnen een netoverschrijdende werkgroep, waaraan 2 centra voor volwassenenonderwijs die onderwijsbevoegdheid hebben voor deze opleiding, hebben deelgenomen. De meerwaarde van dergelijk samenwerkingsverband is niet enkel beperkt tot het onderling afstemmen van het programma, maar heeft tevens geleid tot een gelijkgerichte visie op de opleiding. Dit biedt de cursist, die om welke reden dan ook in de loop van zijn opleiding van centrum verandert of onderdelen van zijn opleiding gelijktijdig in verschillende centra wenst te volgen, niet alleen meer zekerheid op vlak van continuïteit van zijn leertraject maar ook op vlak van continuïteit in zijn leerproces.

## 1.2 VISIE OP DE OPLEIDING

---

De opleiding **Contactcentermedewerker** hoort thuis in het studiegebied HANDEL van het secundair volwassenenonderwijs en is modulair opgebouwd. Dit leerplan is gebaseerd op het gelijknamige opleidingsprofiel (goedkeuringsdatum BVR 6/09/2013 – B.S. 8/10/2013).

Het opleidingsprofiel is afgeleid van:

- de Competent-fiches D1408 *Callcenter inbound-outbound* en D140801 *Medewerker callcenter (SERV)*;
- het *Instapcompetentieprofiel van een callcenter-operator* (Tempera in opdracht van Cevora, 2008);
- *Het Belgische contactcenter landschap. Sectormonografie en beroepsprofielen van de contactcenter agent en de supervisor* (CeSO-KU Leuven in opdracht van Cevora, 2012).

Tevens werden geconsulteerd:

- *Standaard Ervaringsbewijs Call center operator* (SERV, 2006)
- *Beroepsprofielen Call center operatoren sector Call centers* (Cevora, 1999)
- *Co.Br.A-fiche Medewerker Call center* (VDAB).

De contactcentermedewerker is verantwoordelijk voor het afhandelen van telefonische en/of elektronische communicatie met klanten.

De opleiding **Contactcentermedewerker** heeft als doel contactcentermedewerkers op te leiden die kunnen instaan voor de klantenondersteuning en opvolging in een niet-(technisch) gespecialiseerde context. Dit impliceert zowel het geven van advies en informatie op vraag van de klant, het opnemen van bestellingen en het antwoorden op klachten, alsook het zelf contact opnemen met (potentiële) klanten in functie van een enquête- of verkoopactiviteit. De contactcentermedewerker krijgt te maken met (al dan niet doorgedreven) vormen van telefoon-computerintegratie.

De opleiding omvat in totaal 440 lestijden en leidt tot het certificaat CONTACTCENTERMEDEWERKER.

## 1.3 TOTSTANDKOMING VAN HET LEERPLAN

---

Dit leerplan kwam tot stand met medewerking van :

PCVO Waas & Durme, Lokeren

CVO Panta Rhei, Gent

Beroepsfederatie Contactcentres.be

---

## **2      BEGINSITUATIE**

---

Naast de decretale toelatingsvoorwaarden voor het volwassenenonderwijs zijn er geen bijkomende instapvoorwaarden.

De basiskennis Nederlands vormt voor sommige kandidaat-cursisten wel eens een probleem. Het is daarom wenselijk deze kandidaat-cursisten erop te wijzen dat in deze opleiding verwacht wordt dat zij zich vlot in het Nederlands kunnen uitdrukken, zowel mondeling als schriftelijk. Desgevallend kan het centrum de kandidaat-cursist adviseren om vooraf of gelijktijdig met deze opleiding bijkomende modules Nederlands te volgen (bijv. geletterdheidsmodules in het secundair volwassenenonderwijs of NT2-modules).

---

## 3 ALGEMENE DOELSTELLINGEN VAN DE OPLEIDING

---

### 3.1 ALGEMENE DOELSTELLINGEN

---

In de opleiding **Contactcentermedewerker** leert de cursist volgens afgesproken procedures:

1. met contactcenterapparatuur werken;
2. contactcenterapparatuur simultaan gebruiken;
3. klantgericht communiceren;
4. telefonisch informatie geven en inwinnen;
5. een verkoopgesprek voeren;
6. een advies- en servicegesprek voeren;
7. antwoorden op klachten;
8. een klantencontact administratief afhandelen;
9. rapporteren over problemen of procedures;
10. product- en bedrijfskennis verwerven.

De cursist leert vlot in Standaardnederlands communiceren, gebruik makend van hedendaagse media.

### 3.2 SLEUTELVAARDIGHEDEN

---

Volgende sleutelvaardigheden komen in de verschillende modules aan bod.

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Accuratesse <sup>1</sup>	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Commercieel inzicht	Blijk geven van inzicht in de wijze waarop goederen en diensten gekocht en verkocht worden.	SV05
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
Resultaatgerichtheid	In staat zijn binnen een bepaalde tijd een vooropgesteld resultaat te bereiken met in achtname van gedefinieerde kwaliteitsstandaarden.	SV28

---

<sup>1</sup> Deze sleutelvaardigheid vormt een toevoeging ten opzichte van de lijst van sleutelvaardigheden die in het opleidingsprofiel **Contactcentermedewerker** werden weerhouden, enerzijds in functie van het bewaren van de gemeenschappelijkheid van de module "Klaviervaardigheden", die ook in andere opleidingen van het studiegebied Handel voorkomt, en anderzijds omdat deze sleutelvaardigheid uitermate relevant wordt geacht voor de opleiding **Contactcentermedewerker** en derhalve ook nog in andere modules aan bod komt.

---

## **4 MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN**

---

- Een voldoende groot klaslokaal ook toegankelijk voor gehandicapte cursisten en waarin samenwerken in groep mogelijk is
- Een luchtig lokaal met voldoende verlichting
- Ruime tafels en voldoende comfortabele stoelen
- Voldoende modern ICT-materiaal (met inbegrip van één headset per cursist en pc met internetverbinding)
- Adequate en actuele software (Customer Relationship Management)
- Voldoende modern projectiemateriaal



---

## 5 ALGEMENE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

- Intens gebruik van rollenspelen bij het oefenen van de doelstellingen (zie 3.1, algemene doelstellingen 3-5-6):
  - klantgericht communiceren;
  - een verkoopgesprek voeren;
  - een advies- en servicegesprek voeren.Daarbij worden de aangeleerde technieken geïntegreerd met de toepassingen in telefoon- en e-mailverkeer;
- Luister- en observatie oefeningen (rechtstreeks en/of via opnames) klassikaal bespreken/beoordelen/verbeteren door de lesgever en cursisten onderling is hierbij essentieel. Vertrekken vanuit een positief kritische ingesteldheid is een noodzaak;
- In de module “*Werkpleklers simultaan werken in het contactcenter*” wordt het oefenen van de competenties van simultaan handelen (zie basiscompetenties 016, 017, 019, 020 en 042) getraind/verworven via de aangepaste CRM software;
- Via aangepaste scripts (CRM software pakket) worden de algemene doelstellingen 1-2-4-9 verworven:
  - met contactcenterapparatuur werken;
  - contactcenterapparatuur simultaan gebruiken;
  - telefonische informatie geven en inwinnen;
  - rapporteren over problemen of procedures.
- Voor het trainen van alle specifieke vaardigheden in een contactcenter is werken met een headset en pc een basisvereiste;
- Voor het verzamelen van informatie zie [bibliografie](#).

---

## 6 EVALUATIE VAN DE CURSISTEN

---

Het leerplan voorziet niet in concrete opdrachten. Opgaven moeten opgesteld worden in functie van de te bereiken doelstellingen, de beschikbare tijd en het voorhanden zijnde materiaal en materieel.

Elke doelstelling van het leerplan moet ten minste één keer geëvalueerd worden. Als alle cursisten alle opgaven uitgevoerd hebben en alle criteria geëvalueerd werden, is het duidelijk of de doelstellingen bereikt werden.

Wanneer de cursisten een werkstuk vervaardigen of een opdracht uitvoeren, krijgt elk aspect hiervan de aandacht.

Binnen de doe-activiteiten zijn een aantal factoren te onderscheiden:

- cognitieve factoren: bijv. inzicht, argumentatie, ideeën, technische kennis;
- psycho-motorische vaardigheden: bijv. juiste weergave van verhoudingen, gebruik van materialen, oog-handcoördinatie, evenwicht;
- werkmethode en attitudes: bijv. werken binnen vooropgestelde limieten, thema's, tijd, aantallen en formaten; orde en netheid, afwerking, presentatie, inzet, organisatie, sociale omgang, veiligheidsbewustzijn, verantwoordelijkheidsgevoel, nauwkeurigheid, zelfstandigheid;
- beoordelingsvermogen.

Er kan ook op verschillende momenten worden geëvalueerd: tijdens het opstellen van een bewerkingsvolgorde, tijdens of na een bewerking of na een afwerking. Duidelijke afspraken met de cursisten zijn hierbij noodzakelijk. Indien deze openheid er niet is, ontstaan betwistingen en blijft zelfevaluatie uit.

Evaluatie van de praktijkcomponent van een opleiding, is een oordeel over:

- een proces: evaluatie van de vorderingen en attitudes op geregelde tijdstippen en bij momentopnames tijdens de realisatie of dienstverlening;
- een product: evaluatie van het product of de gepresteerde dienst.

Een zinvolle opdracht werkt een zinvolle evaluatie in de hand. Stimuleer de cursisten door positieve appreciatie, maar wijs op fouten en tekortkomingen. Tussentijdse evaluaties en de evolutie van de cursist zijn van groot belang voor de eindevaluatie.

Maak duidelijke afspraken met de cursist, zo wordt het werk voor iedereen eenvoudiger. Leg bij elke opdracht uit op welke aspecten de nadruk ligt. De cursist ontwikkelt zo het vermogen om het eigen werk te evalueren. Een vereiste eigenschap van elke volwassene in zijn arbeid is immers zelfevaluatie.

## Leeswijzer bij de leerplandoelstellingen, leerinhouden, specifieke pedagogisch didactische wenken en sleutelvaardigheden

Het leerplan bestaat uit 3 kolommen die als volgt moeten geïnterpreteerd worden:

- In de linkerkolom staan de leerplandoelstellingen gebaseerd op de **basiscompetenties** zoals die voorgeschreven werden in het opleidingsprofiel. Die leerplandoelstellingen bepalen derhalve de kennis, vaardigheden en attitudes die door de cursisten moeten worden bereikt .
- In de middenkolom staan de **leerinhouden**, die aanduiden op welke wijze de leerplandoelstellingen moeten bereikt worden: wat moet er gekend zijn? Wat hier voorgeschreven wordt moet dan ook behandeld en geëvalueerd worden.
- De rechterkolom geeft een aantal **specifieke pedagogisch-didactische wenken** mee die inspirerend kunnen zijn bij het leerproces. Ze zijn echter vrijblijvend: uiteindelijk beslist de leraar eigenhandig over het didactisch proces.

De **sleutelvaardigheden** die bij elk leerplan toegevoegd worden zijn attitudes die bij de cursist moeten nagestreefd worden tijdens het leerproces. Er moet daarbij niet bewezen worden dat deze sleutelvaardigheden effectief werden verworven, maar wel dat er inspanningen werden geleverd om ze te verwerven. De sleutelvaardigheden werden in de leerplannen verkaveld over de verschillende modules. Bij elke module wordt aangegeven welke sleutelvaardigheden er minimum in de module moeten nagestreefd worden.

---

## 7 MODULE: KLAVIERVAARDIGHEDEN (M HA G026 – 20 LESTIJDEN)

---

### 7.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module maakt de cursist kennis met het computerklavier. Hij leert, op basis van tastschrijven, de juiste vingerzettingen voor de gidsrij, de bovenrij en de benedenrij, gecombineerd met de hoofdletterzetting.

### 7.2 BEGINSITUATIE

---

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 7.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
vlot typen met aangepaste vingerzetting en rekening houdend met ergonomische aspecten.	BC 021	Basisprincipes van dactylografie: <ul style="list-style-type: none"><li>• Juiste vingerzetting;</li><li>• Juiste lichaamshouding.</li></ul> Aanleren en inoefenen van de toetsen van: <ul style="list-style-type: none"><li>• de gidsrij;</li><li>• de bovenrij;</li><li>• de benedenrij (inclusief meest courante leestekens);</li><li>• gebruik van hoofdlettertoets.</li></ul>	Inoefenen gebeurt bij voorkeur met een daartoe aangepast (software)pakket.  Nadruk moet liggen op het aanleren van foutloos typen.

## 7.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

---

Volgende sleutelvaardigheid komt aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02

---

## 8 MODULE: NEDERLANDSTALIGE COMMUNICATIE VOOR CONTACTCENTERMEDEWERKERS (M HA 080 – 80 LESTIJDEN)

---

### 8.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist de basisprincipes van een correcte en efficiënte communicatie hanteren. Deze module omvat het gebruik van het Nederlands in een zakelijke context, zowel schriftelijk als mondeling. De module brengt vaardigheden aan die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse communicatie in een contactcenteromgeving. In deze module leert de cursist eveneens e-berichten correct interpreteren en beantwoorden.

De door de SERV voorgeschreven competenties met betrekking tot communicatie, telefonie en onthaal worden bereikt in het Nederlands. Concreet betekent dit dat de cursist zich in de mondelinge en telefonische communicatie met klanten, bezoekers, collega's... op een juiste manier kan uiten en volgens de voorgeschreven procedures optreden, zich hierbij vlot bedienend van het Nederlands.

### 8.2 BEGINSITUATIE

---

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 8.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHouden EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de basisprocessen van communicatie begrijpen.	BC 005	Communicatiemodel: Zender – ontvanger – boodschap - ruis	Klasgesprek

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b><i>U</i></b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de basisprincipes van communicatie toepassen. de basisgespreksstructuur toepassen. klanttypes onderscheiden. een aan het klanttype aangepaste communicatie voeren. naar de gesprekspartner actief luisteren. aan de gesprekspartner gerichte vragen stellen.	BC 006 BC 007 BC 022 BC 023 BC 008 BC 009	Gespreksopbouw: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase/alertheid;</li> <li>• Aanvang/contactfase;</li> <li>• Analyse/onderzoeksfase;</li> <li>• Aanbod/doefase;</li> <li>• Afsluiting/af rondingsfase.</li> </ul> Attitude aanpassen aan klantentype	Rollenspel (maak eventueel gebruik van opnames) Peerevaluatie
een standaardcorrespondentie in het Nederlands verzorgen.	BC 001	Correct schriftelijk taalgebruik	
in een eerstelijnsfunctie met een contactpersoon in het Nederlands telefonisch communiceren. face-to-face in het Nederlands communiceren.	BC 002 BC 003	Correct mondeling taalgebruik: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte uitspraak en juiste AN-klanken;</li> <li>• Juiste klemtonen;</li> <li>• Gepaste woordkeuze;</li> <li>• Korte zinnen.</li> </ul> VISA: Volume, Intonatie, Snelheid, Articulatie	
ontvangen e-berichten analyseren. e-berichten beantwoorden.	BC 010 BC 011	Interpretatie van de e-mail van de klant: de klantvraag detecteren Schriftelijk taalgebruik met aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De gepaste woordkeuze;</li> <li>• Spelling;</li> <li>• Zinsbouw.</li> </ul>	

## 8.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

---

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11



## 9 MODULE: STEMBEHEERSINGSTECHNIEKEN (M HA 081 – 20 LESTIJDEN)

### 9.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

In deze module verwerft de cursist de voor een contactcentermedewerker noodzakelijke vaardigheden inzake stemhygiëne en –technieken.

### 9.2 BEGINSITUATIE

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 9.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) De cursisten kunnen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch-didactische wenken
stembeheersingstechnieken toepassen.	BC 004	Regelmatig drinken Zithouding in relatie tot stem en ademhaling VISA: Volume, Intonatie, Snelheid, Articulatie	Wijs uw cursisten op de invloed van stress op de stem. Leg de link met bijvoorbeeld de module: <i>“Werkplekieren, advies, service en klachtenbehandeling in het contactcenter”</i>

### 9.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Omggaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21

---

## 10 MODULE: WERKPLEKLEREN INITIATIE WERKEN IN HET CONTACTCENTER (M HA 082 – 80 LESTIJDEN)

---

### 10.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module verwerft de cursist inzicht in de werking en de organisatie van contactcenters. Hij leert op een efficiënte manier telefoon- en computerapparatuur en -applicaties gebruiken in functie van de telefonische en/of elektronische communicatie met klanten. Hij verwerft de nodige vaardigheden om sociale media te gebruiken in functie van de opdrachten van een contactcentermedewerker.

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekleren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

### 10.2 BEGINSITUATIE

---

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 10.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

Leerplandoelstellingen met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) <b>De cursisten kunnen</b>	BC ED <i>U</i>	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
soorten contactcenters onderscheiden.	BC 047	Inhouse en facilitair contactcenter	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b><i>U</i></b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch-didactische wenken</b>
<p>het contactcenter als customerservice- en marketinginstrument begrijpen.</p> <p>de diensten die een contactcenter aanbiedt, omschrijven.</p> <p>de organisatiestructuur van een contactcenter beschrijven.</p> <p>het hoe en waarom van kwaliteitsmonitoring in een contactcenter begrijpen.</p> <p>het belang van de functie van contactcentermedewerker situeren.</p> <p>gegevens op fouten controleren.</p> <p>foutieve gegevens verbeteren.</p>	BC 048  BC 049 BC 050  BC 051  BC 052  BC 040 BC 041	<p>De werkzaamheden in een contactcenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantenservice (customer care);</li> <li>• Debiteurenbeheer;</li> <li>• Verkoop (telesales);</li> <li>• Onderzoek en dataregistratie (telemarketing).</li> </ul> <p>Organisatie van een contactcenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• frontoffice (direct contact met de klant) en backoffice (administratie en gegevensverwerking);</li> <li>• organisatiestructuur van frontoffice (contactcenter manager, supervisor, teamleider en medewerker).</li> </ul> <p>Kwaliteitsnormen in contactcenters</p> <p>Organisatie van het telefoonverkeer (automatic call distribution, predictive dialing)</p> <p>Het belang van de functie van medewerker klantendienst in de commerciële keten</p>	<p>Attendeer de cursisten op de privacywetgeving bij het checken van klantgegevens.</p>
<p>de terminologie van contactcenters correct begrijpen en gebruiken.</p>	BC 013	Hanteren van vakjargon	Voorbeelden van sectorspecifieke terminologie: ACD (Automatic Call Distribution), CSS (Customer Satisfaction Survey) ...

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
het gebruik van sociale media in contactcenters begrijpen. communicatieapparatuur op een adequate wijze bedienen.	BC 012 BC 015	Technologie in de verschillende kanalen (telefoon, e-mail, internet, chat, sociale media): <ul style="list-style-type: none"> <li>• hardware: computernetwerk, telefooncentrale, headset;</li> <li>• software: klantapplicaties, scripts, CRM-pakketten.</li> </ul>	

#### 10.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

Sleutelvaardigheid	Specificatie	Code
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Imagobewustzijn	In staat zijn om de impact van eigen gedrag en voorkomen in te schatten.	SV13

---

## 11 MODULE: WERKPLEKLEREN ADVIES, SERVICE EN KLACHTENBEHANDELING IN HET CONTACTCENTER (M HA 083 – 80 LESTIJDEN)

---

### 11.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist binnenkomende klachten registreren, rapporteren en – afhankelijk van de afgesproken procedures ter zake - zelf afhandelen. Hij leert eventuele problemen m.b.t. de dienstverlening van het contactcenter signaleren. De cursist leert eveneens een advies- en servicegesprek voeren (customer care).

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekleren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

### 11.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module “Nederlandstalige communicatie voor contactcentermedewerkers” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 11.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

Leerplandoelstellingen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>			
over producten of diensten van het bedrijf of de bedrijven informeren.	BC 024		
over producten of diensten van het bedrijf of de bedrijven adviseren.	BC 025		

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
een adviesgesprek voeren, afsluiten en registreren. een servicegesprek voeren, afsluiten en registreren.	BC 031 BC 032	Vragenderwijs de verlangde service achterhalen Servicebehoeften samenvatten Oplossing/advies aan de klant bieden Afspraken maken en vastleggen	
in advies- en servicegesprekken cross- en upselling toepassen.	BC 033	Gesprektechnieken, bijvoorbeeld het participatiemodel Begrippen: Cross- en upselling Assertiviteit	
een gesprek of ander klantencontact administratief afhandelen (after call work). acties uitvoeren om het klantenbestand bij te werken.	BC 038 BC 039	Synthese van het gesprek	
via de ter beschikking gestelde middelen, product- en bedrijfskennis verwerven.	BC 036		Zelfstudie
nieuwe kennis omtrent producten of diensten toepassen in het eigen werk.	BC 037		
op een klantvriendelijke en resultaatgerichte manier klachten afhandelen.	BC 034	Negatieve boodschappen overbrengen op een correcte manier, met begrip voor het standpunt van de klant Technieken om een beller te kalmeren Technieken om met tegenwerpingen bij klachten om te gaan	
indien hij niet zelf kan antwoorden, de vraag, het probleem of de klacht conform de afgesproken procedures aan de gepaste persoon of dienst doorspelen.	BC 035		
eventuele fouten of onmogelijkheden in de planning, in scripts of in interne afspraken rapporteren.	BC 045		

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC</b> <b>ED</b> <b>U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
over opgevangen signalen met betrekking tot de kwaliteit en verkoopvoorwaarden van producten of diensten rapporteren.	BC 046		

#### 11.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Empathie	In staat zijn zich in te leven in iemands situatie, er begrip voor op te brengen en er tactvol mee om te gaan.	SV11
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
Resultaatgerichtheid	In staat zijn binnen een bepaalde tijd en budget een voor- opgesteld resultaat te bereiken met in achtneming van gedefinieerde kwaliteitsstandaarden.	SV28

---

## 12 MODULE: WERKPLEKLEREN VERKOOP EN VERKOOPBEVORDERING IN HET CONTACTCENTER (M HA 084 – 80 LESTIJDEN)

---

### 12.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist op een klantvriendelijke en resultaatgerichte manier producten of diensten verkopen. Hij leert een enquête afnemen. Hij leert deze acties administratief correct opvolgen en/of afhandelen.

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekleren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

### 12.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module "Nederlandstalige communicatie voor contactcentermedewerkers" of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 12.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

Leerplandoelstellingen	BC ED U	Leerinhouden	Specifieke pedagogisch- didactische wenken
met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> De cursisten kunnen			



<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de basisprincipes van een goed verkoopgesprek toepassen.	BC 028	De voorbereiding: het doornemen van de relevante klantinfo Aanvullende info over de klant verzamelen Bedrijf, product of dienst presenteren Specifieke behoeften van de klant achterhalen Klantvragen beantwoorden Op koop- en weerstandssignalen inspelen Technieken om met tegenwerpingen bij een verkoopgesprek om te gaan De verkoopmodaliteiten toelichten De verkoop sluiten Eventueel bijverkoop toepassen Afsluiten en registreren	
in functie van een mogelijke verkoop of actie, bedrijfsmailings opvolgen.	BC 029		
een klantenwervingsgesprek voeren, afsluiten en registreren.	BC 030	Bedrijf, product of dienst presenteren. Aanvullende info over de klant verzamelen. De klant overtuigen van het beoogde vervolg bijvoorbeeld een afspraak, verkoopgesprek ...	
gesprekspartners over het doel van de enquête informeren. gesprekspartners overtuigen om aan de enquête deel te nemen.	BC 026  BC 027		
een gesprek of ander klantencontact administratief afhandelen (after call work).	BC 038	Synthese van het gesprek	

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U)</i> (steeds cursief) <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
via de ter beschikking gestelde middelen, product- en bedrijfskennis verwerven. nieuwe kennis omtrent producten of diensten toepassen in het eigen werk.	BC 036  BC 037		Zelfstudie Wijs op het belang van prospectie

## 12.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
Commercieel inzicht	Blijk geven van inzicht in de wijze waarop goederen en diensten gekocht en verkocht worden.	SV05
Contactvaardigheid	In staat zijn om contact te leggen en eventueel te onderhouden, ook in moeilijke situaties (onder meer met mensen met verschillende opvattingen en achtergrond).	SV06
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende omstandigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21

---

## 13 MODULE: WERKPLEKLEREN SIMULTAAN WERKEN IN HET CONTACTCENTER (M HA 085 – 80 LESTIJDEN)

---

### 13.1 ALGEMENE DOELSTELLING VAN DE MODULE

---

In deze module leert de cursist multitasken. Hij leert intensieve interactie met een klant combineren met intensief beeldschermwerk. Hij leert bellen en luisteren combineren met het opzoeken en noteren van informatie. Hij verwerft de nodige vaardigheden om sociale media te gebruiken in functie van de opdrachten van een contactcentermedewerker.

Deze module maakt een wisselwerking mogelijk tussen theorie en praktijk. De cursist integreert algemene en sectorspecifieke competenties in een praktijkgerichte context.

Dit werkplekleren kan gerealiseerd worden via een brede waaier aan onderwijsleersituaties waar cursisten leren in levensechte contexten.

### 13.2 BEGINSITUATIE

---

De cursist beschikt over de deelcertificaten van de modules “Klaviervaardigheden”, Werkplekleren initiatie werken in het contactcenter”, “Werkplekleren advies, service en klachtenbehandeling in het contactcenter” en “Werkplekleren verkoop en verkoopbevordering in het contactcenter” of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

### 13.3 LEERPLANDOELSTELLINGEN, LEERINHOUDEN EN SPECIFIEKE PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN

---

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
de benodigde contactcenterapparatuur in werking zetten.	BC 014	De leerinhouden worden bepaald in samenspraak tussen de cursist, het centrum en desgevallend de werkplek.	Leer cursisten ook in sociale media relevante berichten te detecteren, te capteren en erop te reageren.
door de beschikbare applicaties navigeren om de gewenste informatie te vinden.	BC 016		
tijdens het gesprek de benodigde computerbestanden en gegevens opzoeken.	BC 017		

<b>Leerplandoelstellingen</b> met inbegrip van basiscompetenties (BC), eigen doelen (ED) en <i>uitbreidingsdoelstellingen (U) (steeds cursief)</i> <b>De cursisten kunnen</b>	<b>BC ED U</b>	<b>Leerinhouden</b>	<b>Specifieke pedagogisch- didactische wenken</b>
tijdens het gesprek de afgesproken regels of voorgeschreven scripts opzoeken en toepassen.	BC 018		Gebruik eventueel een elektronisch leerplatform.
tijdens het gesprek tegelijkertijd de schermnavigatie toepassen en de informatie die op het scherm verschijnt, volgen.	BC 019		
tijdens het gesprek op een efficiënte en nauwkeurige manier de informatie registreren.	BC 020		
de kwaliteitsafspraken respecteren.	BC 042		
de eigen werkzaamheden evalueren.	BC 043		
de eigen werkzaamheden zo nodig bijsturen.	BC 044		

### 13.4 SLEUTELVAARDIGHEDEN

Volgende sleutelvaardigheden komen aan bod in deze module:

<b>Sleutelvaardigheid</b>	<b>Specificatie</b>	<b>Code</b>
Accuratesse	Erop gericht zijn binnen de voorgeschreven tijd een taak nauwkeurig te voltooien.	SV02
Flexibiliteit	In staat zijn om zich aan te passen aan wijzigende om- standigheden, onder meer middelen, doelen, mensen en procedures.	SV12
Omgaan met stress	In staat zijn te leven met een aanvaardbare werkdruk, ook in moeilijke arbeidsomstandigheden (onder meer aard van het werk, de werkomgeving, tegenslagen en kritiek).	SV21
Resultaatgerichtheid	In staat zijn binnen een bepaalde tijd en budget een voor- opgesteld resultaat te bereiken met in achtneming van gedefinieerde kwaliteitsstandaarden.	SV28

---

## 14 BIBLIOGRAFIE

---

### 14.1 ALGEMENE DIDACTISCHE WERKEN

---

Handboek medewerker klantendienst (2013), VVKSO & *contactcentres.be*

Leerplan Kantoor en verkoop – derde graad (2013), VVKSO

### 14.2 WEBSITES:

---

[callcentermakelaar.nl](http://callcentermakelaar.nl)

[callcenterwoordenboek.nl](http://callcenterwoordenboek.nl)

[cevora.be](http://cevora.be)

[contactcentres.be](http://contactcentres.be)

[klantenservicefederatie.nl](http://klantenservicefederatie.nl)

[teletrain.nl](http://teletrain.nl)

[wgcc.nl](http://wgcc.nl)