

Toepassingsgebied :

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer bin-nen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepas-singsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

Opmerkingen :

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

Kennisvereisten :

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van die kerncom-petenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

Richtlijnen voor de beoordeling :

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten wor-den afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van brood-en banketbakker.

Brussel, 15 februari 2006.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,
F. VANDENBROUCKE

MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP
Departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw

[C – 2006/35376]

15 FEBRUARI 2006. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van callcenteroperator

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4°;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juli 2004 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 oktober 2004;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 25 november 2005 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 7°;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 18 januari 2006,

Besluit :

Artikel 1. Voor het beroep van callcenteroperator met de overeenkomstige titel van callcenteroperator, verwijzend naar het SERV-beroepsprofiel 'callcenteroperator' dat door de SERV gelegitimeerd is met als uniek volgnummer 05/05 als vermeld in artikel 1, 7°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 25 november 2005 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan in het *Belgisch Staatsblad*.

Brussel, 15 februari 2005.

F. VANDENBROUCKE

Bijlage

De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van callcenteroperator

Algemene informatie :

1° standaardnummer : 05/05;

2° classificatie : categorie 2, namelijk 1.000,00 euro;

3° brondocument : SERV-beroepsprofiel callcenteroperatoren Cevora, gelegitimeerd door de SERV.

Standaard :**Omschrijving van het beroep :**

De callcenteroperator beantwoordt oproepen van klanten, geeft informatie en contacteert personen in *een niet gespecialiseerd domein*. De callcenteroperator gebruikt daarvoor simultaan telefonische en elektronische communicatiemiddelen. Het doel is te zorgen voor een adequate informatieverstrekking en dataverzameling.

Kerncompetenties :

De callcenteroperator kan :

1. simultaan handelen;
2. gegevens beheren in een call center systeem;
3. communicatietechnieken gebruiken.

Kerncompetentie 1 : simultaan handelen

Succescriteria :

- 1° luistert naar of praat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- 2° mailt of chat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- 3° luistert naar of praat met de klant en hanteert tegelijkertijd het klavier of de muis en de headset;
- 4° past de typsnelheid aan in functie van het contact.

Kerncompetentie 2 : gegevens beheren in een call center systeem

Succescriteria :

- 1° gebruikt *hulpmiddelen* tijdens het contact in functie van de opdracht;
- 2° zoekt door de klant gevraagde informatie op in *ter beschikking gestelde informatiebronnen* volgens de regels van het script;
- 3° geeft ingewonnen gegevens volledig in tijdens of na het *contact* in het daarvoor bestemde databestand en veld;
- 4° verbetert fouten;
- 5° typt foutloos binnen een foutenmarge van 97 %;
- 6° past de opeenvolgende stappen van het script toe;
- 7° formuleert het resultaat van het contact in functie van de rapportering.

Kerncompetentie 3 : communicatietechnieken gebruiken

Succescriteria :

- 1° herformuleert wat de klant zegt in functie van het doel van het contact;
- 2° stelt vragen ter verduidelijking;
- 3° geeft maximum 2/3 tegenwerpingen;
- 4° past intonatie en woordkeuze aan de klant aan;
- 5° gebruikt korte zinnen;
- 6° vermijdt stiltes in het gesprek;
- 7° sluit het contact af volgens het script;
- 8° zet de organisatie 'in the picture' in functie van de interesse van de klant volgens de informatie in het script.

Richtlijnen voor de beoordeling :

1° De duurtijd van de beoordeling bedraagt maximum zes uur, waarvan maximum drie uur voorbereidingstijd en maximum drie uur voor het afnemen van de proef.

2° De voorbereidingstijd van drie uur omvat tijd voor het bestuderen van de voorgestelde case, tijd voor het bestuderen van het script voor elke specifieke toepassing die zal worden getest en tijd om vertrouwd te geraken met de gebruikte technologie.

3° De proef moet opgebouwd zijn rond 1 oefening met daarin 4 toepassingen nl :

- a) een informatieverstrekking over een product of een dienst;
- b) een klachtenlijn;
- c) het afnemen van een enquête;
- d) een tele-verkoop.

4° Elke toepassing moet in minstens 4 contacten getest worden. De contacten zullen gesimuleerd worden door rollenspelers.

5° De kandidaat krijgt een computergestuurd script dat aan volgende criteria moet beantwoorden :

- a) het script bevat een beschrijving van de opening van het contact bestaande uit een begroeting, identificatie, intredevraag, aandachtstrekker en acceptatievraag;
- b) het script bevat een overgang bestaande uit een peiling, bevestiging, een aanbod van oplossing en een overgang naar de afsluiting;
- c) het script bevat een afsluiting bestaande uit een concretisering van een primair, secundair en tertiair doel, een controle van de gegevens en een bedanking;
- d) het script bevat veel gestelde vragen en tegenwerpingen en de respectievelijke antwoorden hierop.

6° De kandidaat krijgt een pc met headset ter beschikking om de proef uit te voeren.

7° De beoordeling gebeurt aan de hand van een 4-puntenschaal.

8° Het betreft een procesbeoordeling, enkel de manier waarop het contact wordt behandeld wordt beoordeeld. Het al dan niet realiseren van een positief resultaat bv een gerealiseerde verkoop, mag geen invloed hebben op de beoordeling.

9° Maximum kunnen 6 personen tegelijk beoordeeld worden.

10° Om als competent beschouwd te worden moet de kandidaat aantonen dat hij/zij :

- a) de opdrachten volledig kan afwerken binnen de toegemeten tijd;
- b) aan alle kerncompetenties voldoet.

11° De kandidaat is niet geslaagd als hij/zij faalt op één van bovenstaande voorwaarden.

Verklarende woordenlijst :

1° een niet gespecificeerd domein : het betreft geen helpdesk activiteit waarin gespecialiseerde informatie wordt gegeven over een product;

2° hulpmiddelen : databestanden, scripts, hulpschermen, zoekmachines, ...

3° ter beschikking gestelde informatiebronnen : databestanden, internet, documentatiebundels, ...

4° contact(en) : gesprekken, e-mails, chatberichten.

Leeswijzer :

Deze leeswijzer verduidelijkt de wijze waarop de onderdelen van de standaard dienen gelezen of geïnterpreteerd te worden.

Omschrijving van het beroep :

De omschrijving van het beroep in een standaard bestaat uit een weergave van de hoofddoelstelling of de bestaansreden van het beroep, aangevuld met een beschrijving van het resultaat, de wijze waarop of de reden waarom het resultaat moet worden gehaald. De beroepsomschrijving geeft samen met de kerncompetenties een overzicht van de kern van het beroep.

Kerncompetenties :

Kerncompetenties zijn die competenties die cruciaal zijn voor het uitoefenen van een bepaald beroep en die het verschil maken tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Kerncompetenties spelen een doorslaggevende rol bij het uitvoeren van een welbepaalde beroepsactiviteit. Kerncompetenties zijn afgeleid uit het ruimere beroepsprofiel en bestaan in principe uit zowel technische als meer transversale competenties.

Het aantal kerncompetenties is beperkt aangezien de standaard een bruikbaar beoordelings-instrument moet zijn. Alle kerncompetenties moeten door een kandidaat worden beheerst om een titel van beroepsbekwaamheid te behalen.

Succescriteria :

Succescriteria zijn indicatoren die het voor de beoordelaar mogelijk maken om gericht naar een kerncompetentie te kijken. Succescriteria zijn de operationalisering of uitwerking van kerncompetenties in observeerbaar gedrag specifiek per beroep. Het gaat daarbij opnieuw om gedrag dat het verschil maakt tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Succescriteria moeten niet in absolute termen gelezen worden; ze zijn richtinggevend. Dat wil zeggen dat kandidaten niet aan alle succescriteria in dezelfde mate moeten beantwoorden. Bij de beoordeling moeten de succescriteria door de beoordelaars tegen elkaar worden afgewogen om een uitspraak over het beheersen van de competentie te doen. Dat wil ook niet zeggen dat wanneer er een richtcijfer in een succes criterium is opgenomen dit exact moet worden nagegaan. Het is een richtcijfer voor de assessoren waarop ze zich bij hun beoordeling moeten oriënteren.

Het aantal succescriteria is in functie van de bruikbaarheid eveneens beperkt.

Toepassingsgebied :

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

Opmerkingen :

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

Kennisvereisten :

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van die kerncompetenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

Richtlijnen voor de beoordeling :

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

Verklarende woordenlijst :

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van callcenteroperator

Brussel, 15 februari 2006.