

ÊTES-VOUS PRÊT À PASSER LA VALIDATION D' OPÉRATEUR CALL CENTER?

**Actuellement, 7 personnes sur 10 obtiennent leur Titre de compétence.
Plus vous êtes informé, plus vous augmentez vos chances d'obtenir le Titre de compétence.**

Selon votre expérience, votre histoire, une première orientation est nécessaire afin d'augmenter vos chances de réussite à une épreuve de validation des compétences.

C'est pourquoi nous vous proposons, à travers ce questionnaire, de faire le point sur votre parcours et de voir vos chances de réussite à l'épreuve de validation.

Le métier d'opérateur call center comporte une seule unité de compétence :

Gérer les contacts entrants et sortants

QUESTIONS GÉNÉRALES

1. Avez-vous une expérience et/ou une formation dans le métier visé ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment
Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

Si oui :

a) De quand date-t-elle ?

- d'1 an : *la validation est envisageable*
 + d'1 an : *vérifiez que vos acquis sont toujours d'actualité*

b) Cette expérience ou formation a-t-elle eu lieu en Belgique ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation est envisageable mais vérifiez si votre façon de faire est semblable à celle utilisée en Belgique*

2. Avez-vous une bonne maîtrise du français parlé et écrit ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *c'est indispensable pour réussir l'épreuve*

3. Savez-vous travailler avec les logiciels informatiques de base?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment.
Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

4. Etes-vous capable de travailler simultanément sur des tâches différentes ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *ces qualités sont essentielles pour réussir les épreuves, soyez y vigilant*



De manière générale, pour réussir les épreuves liées au métier d'opérateur call center, il faut une connaissance suffisante du français parlé et écrit, une bonne gestion du stress et une capacité à travailler de manière simultanée sur des tâches différentes.

GERER LES CONTACTS ENTRANTS ET SORTANTS

Rappel de la tâche demandée lors de l'épreuve :

Sur la base de scénarios (scripts) dont il aura pris connaissance, le candidat devra prendre en charge, en une heure, 5 appels (dont 2 entrants et 3 sortants) . Il rédigera 4 e-mails consécutifs aux appels et un e-mail de plainte

Simultanément ou juste après les appels, le candidat encodera le résultat de la production dans le fichier prévu à cet effet.

Avant la gestion des contacts qui se feront en une heure, il disposera d'un temps de familiarisation avec l'environnement informatique et l'équipement de téléphonie. Il pourra également faire un essai de contact téléphonique avant l'épreuve.

De même, l'évaluateur fera une présentation du contexte des scénarios des appels et messages écrits.

La prestation du candidat au téléphone sera enregistrée

1. Avez-vous déjà géré des appels téléphoniques entrants et sortants en suivant des scripts d'appels ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *cette compétence sera évaluée lors de l'épreuve de validation. Nous vous conseillons d'en parler avec votre interlocuteur dans le centre de validation.*

2. Etes-vous à l'aise avec les techniques de communication commerciale (gestion des plaintes, par ex.)?

- oui : *la validation est possible*
 non : *ces qualités sont essentielles pour réussir les épreuves, soyez y vigilant !*

3. Pouvez-vous rédiger des e-mails professionnels sur base de documents-types?

- oui : *la validation est possible*
 non : *Exercez-vous, ce sera demandé dans l'épreuve*

4. Etes-vous familiarisé avec l'encodage de données et la mise à jour de fichiers ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *la validation n'est pas une démarche envisageable pour le moment. Renseignez-vous plutôt sur les possibilités de formation*

5. Pouvez-vous traiter les objections dans un appel commercial ?

- oui : *la validation est possible*
 non : *c'est important dans l'épreuve de validation !*

Pour réussir l'épreuve liée à cette unité de compétence, il vous faut donc pouvoir gérer des contacts entrants et sortants en suivant un script d'appel, y répondre de manière commerciale, planifier des rendez-vous et encoder les informations dans des fichiers prévus.

