



# Supplément descriptif du certificat (\*) Europass

Drapeau national  
et nom du pays  
émetteur]

1. Intitulé du certificat/titre/diplôme <sup>(1)</sup>
<b>« Gérer les contacts sortants » (OPCL2) associé au métier d'Opérateur call center</b>
<sup>(1)</sup> dans la langue d'origine
2. Traduction de l'intitulé du certificat/titre/diplôme <sup>(1)</sup>
<b>"Uitgaande contacten beheren" (OPCL2) verbonden aan de functie van call center medewerker</b>
<b>„Verwalten ausgehender Kontakte“ (OPCL2), der Tätigkeit des Callcenter-Mitarbeiters zugeordnet</b>
<b>"Managing outgoing contacts" (OPCL2) associated with the job of call center operator</b>
<sup>(1)</sup> Le cas échéant. Cette traduction est dépourvue de toute valeur légale.
3. Eléments de compétences acquis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Émettre des appels et des messages (télévente, prises de rendez-vous et enquêtes) Suivre le script prévu: (enquêtes, sondages, organisation d'évènements, prospection, télévente, vente) Planifier des rendez-vous Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur Établir une communication de rappel ou de relance Répondre aux objections Proposer une vente additionnelle Conclure l'entretien</li><li>• Exécuter des tâches administratives Sélectionner de la documentation Tenir à jour des bases de données Remplir des formulaires standardisés Planifier les interventions auprès de la clientèle Rédiger des fax et des mails</li></ul>
4. Secteurs d'activité et/ou types d'emplois accessibles par le détenteur du certificat/titre/diplôme <sup>(1)</sup>
<b>Définition du métier</b> L'opérateur call center utilise différents canaux de télécommunications pour entrer en contact avec un interlocuteur/client. atique en émission ou en réception d'appels et de messages, avec une intégration permanente de la téléphonie et de l'informatique. L'objectif est de fournir ou de récolter les informations demandées.
<sup>(1)</sup> Rubrique facultative
<sup>(1)</sup> <b>Note explicative</b> Ce document vise à compléter l'information figurant sur le certificat/titre/diplôme. Le supplément descriptif du certificat n'a aucune valeur légale. Le format adopté est conforme à la Résolution 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 concernant la transparence des qualifications, à la Résolution 96/C 224/04 du Conseil du 15 juillet 1996 sur la transparence des certificats de formation professionnelle, ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs. Pour plus d'information, visitez le site <a href="http://europass.cedefop.eu.int">http://europass.cedefop.eu.int</a> © Communautés européennes 2002
5. Base officielle du certificat/titre/diplôme

<p><b>Nom et statut de l'organisme certificateur</b>          Consortium de la validation des compétences          Rue de Stalle 67          1180 Bruxelles          Belgique          Tel. 00-32.(0) 2. 371.74.40</p> <p><a href="http://www.validationdescompetences.be">www.validationdescompetences.be</a></p>	<p><b>Nom et statut de l'autorité nationale/régionale responsable du référent du certificat/titre/diplôme</b></p> <p>Les gouvernements de la Région wallone, la Communauté française et la Commission communautaire française de la Région Bruxelles-Capitale</p>
<p><b>Niveau (national ou international) du certificat/titre/diplôme</b></p>	<p><b>Système de notation / conditions d'octroi</b></p> <p>Evaluation binaire (OK /NOK)</p>
<p><b>Accès au niveau suivant d'éducation/de formation</b></p> <p>§4 Le Titre de compétence donne droit à l'accès aux formations organisées au sein des établissements de l'Enseignement de Promotion Sociale ainsi que des centres de formation des Entités, du Forem et de « Bruxelles Formation », lorsque les compétences visées par le Titre constituent une condition d'accès à ces formations, conformément aux règles en vigueur au sein de ces institutions.</p> <p>Le Titre de compétence donne lieu à la prise en compte automatique des compétences validées pour l'accès aux épreuves sanctionnées par les certificats scolaires délivrés par les Communauté française conformément aux dispositions du décret du Conseil de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de Promotion Sociale, et sous réserve des conditions de durée de validité prévues, dans le cadre du cursus scolaire, pour certaines compétences.</p>	<p><b>Accords internationaux</b></p> <p>Néant</p>
<p><b>Base légale</b></p> <p>Accord de coopération relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue (24 juillet 2003)</p>	

6. Modes d'accès à la certification officiellement reconnus

Description de l'enseignement / formation professionnel(le) suivi(e)	Part du volume total de l'enseignement / formation (%)	Durée (heures/semaines/mois/années)
École/centre de formation		
Apprentissage en contexte professionnel		
Apprentissage non formel validé	100%	Durée de l'épreuve de validation : 4 h.
<b>Durée totale de l'enseignement / de la formation conduisant au certificat/titre/diplôme</b>		

**Niveau d'entrée requis**

**Information complémentaire : [www.validationdescompetences.be](http://www.validationdescompetences.be)**

**Pour toute information complémentaire, notamment sur le système national de qualifications :**  
*www.*

**Point national de référence**  
*www.*