



**Vous maîtrisez des compétences du métier d'**

# **OPERATEUR/OPERATRICE CALL CENTER**

**Faites-les reconnaître dans un Centre de validation !**

Après la réussite d'une **épreuve de validation** (mise en situation professionnelle), vos compétences seront reconnues officiellement par la **Région wallonne**, la **Communauté française** et la **Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale**.

Obtenez alors un ou plusieurs Titre(s) de compétence associé(s) au métier de opérateur(rice) call center. Le Titre de compétence est un **document officiel** qui atteste de votre **maîtrise d'une partie de métier**. Vous pouvez l'utiliser pour augmenter vos chances de **décrocher un job** et pour **accéder plus facilement à des formations**.

## **Qu'est-ce que le métier "Opérateur(rice) call center" ?**

Appellations associées :

- agent call center – call center agent
- opérateur contact center – agent contact center
- call agent – télé-agent – employé call center
- téléopérateur
- télévendeur
- téléprospecteur
- telesales consultant
- telesales representative
- employé en télémarketing
- conseiller service client à distance
- télécollaborateur du customer service
- représentant du service clientèle à distance
- customer representative
- opérateur front office – opérateur front end

Définition du métier : L'opérateur call center utilise différents canaux de télécommunications pour entrer en contact avec un interlocuteur/client. Le métier se pratique 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.

## **Comment obtenir un Titre de compétence ?**

Pour faire valider vos compétences et obtenir un Titre de compétence, il vous faut réussir une épreuve de validation (mise en situation professionnelle).

Celle-ci est gratuite moyennant la demande et l'inscription préalable auprès du Centre de validation.

## **Qui peut se présenter à ces épreuves de validation ?**

**Toute personne (H/F) à partir de 18 ans**, quelle que soit la manière dont elle a acquis ses compétences.

## **Titres disponibles**

**Gérer les contacts entrants et sortants**

**Quelles compétences sont vérifiées lors de l'épreuve?**



### **Prendre en charge les appels et les messages entrants**

- Détecter les besoins de l'interlocuteur
- Trouver des solutions adaptées à l'interlocuteur
- Trouver les fichiers nécessaires ou le script à suivre pendant l'appel
- Répondre aux plaintes et réclamations
- Saisir les informations récoltées dans les fichiers créés à cet effet
- Vérifier la bonne compréhension de la réponse par l'interlocuteur
- Renvoyer l'interlocuteur vers une autre personne ou un autre service, si nécessaire
- Formuler, le cas échéant, une proposition commerciale
- Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
- Conclure l'entretien

### **Émettre des appels et des messages (télévente, prise de rendez-vous et enquêtes)**

- Suivre le script prévu: (enquêtes, sondages, organisation d'événements, 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

### **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 e-mails

### **Sur base de quels critères le jury jugera-t-il votre travail?**

- La communication est efficace
- La prise en charge des contacts est commerciale
- Le script et les consignes sont respectés
- Les tâches administratives sont correctement effectuées

### **Durée de l'épreuve**

L'épreuve dure 5 heures maximum, par candidat, formalités d'accueil, lecture des consignes, présentation des scripts, séquence d'entraînement et familiarisation avec l'environnement comprises

**Plus d'informations ?**



## Renseignez-vous !

### En Région wallonne auprès d'un Carrefour Emploi Formation

- Carrefour Emploi Formation d'Arlon T. 063 67 03 32
- Carrefour Emploi Formation de Charleroi T. 071 23 05 03
- Carrefour Emploi Formation de Huy T. 085 27 41 31
- Carrefour Emploi Formation de La Louvière T. 064 23 90 50
- Carrefour Emploi Formation de Marche-en-Famenne Tél 084 24 58 61
- Carrefour Emploi Formation de Liège T. 04 254 57 42
- Carrefour Emploi Formation de Mons T. 065 38 21 00
- Carrefour Emploi Formation de Mouscron T. 056 85 51 50
- Carrefour Emploi Formation de Namur T. 081 48 67 07
- Carrefour Emploi Formation de Brabant Wallon T. 067/ 88 42 40
- Carrefour Emploi Formation de Tournai T. 069 88 11 00
- Carrefour Emploi Formation de Verviers T. 087 59 03 00

N° vert du Forem : 0800/93 947

[www.leforem.be](http://www.leforem.be)

En Région bruxelloise auprès de Bruxelles Formation Carrefour

T. 0800 555 66

**Vous souhaitez vous inscrire en tant que candidat ?  
Vous connaissez suffisamment le métier de Operateur(rice) call center ainsi que ses exigences.  
Vous disposez d'assez d'informations sur la manière dont vos compétences vont être évaluées.**

## Prenez rendez-vous !

### Aux Centres de validation de :

- Centre de validation bruxellois des métiers du tertiaire - 02 563 69 48
- Le Forem-Centre de formation de Liège - Val Benoît - 04/230 00 10
- Le Forem-Centre de formation de Mouscron - 056/85.13.05