

Contactcenter medewerker

Beroepsbeschrijving

De contactcenter medewerker werkt in een commerciële omgeving en heeft klantcontact via verschillende kanalen. Hij is stressbestendig, werkt nauwkeurig en heeft een goed inlevingsvermogen. Daarnaast beheerst hij ten minste één moderne vreemde taal. Hij onderzoekt de markt, verzamelt informatie en doet verbetervoorstellen om de verkoop te verhogen. Hij heeft algemene kennis op het gebied van commercie, sales en customer service. De contactcenter medewerker heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, en voert dit zelfstandig uit. Hij legt verantwoording af aan zijn leidinggevende.

Kerntaken en werkprocessen

Onderzoekt de markt en doet voorstellen voor commercieel beleid

- Doet voorstellen voor verkoopbeleid, marketingbeleid en/of marktwerking
- Verzamelt klant-, product- en marktinformatie

Voert het verkooptraject uit

- Acquireert klanten en/of opdrachten
- Bereidt het verkooptraject voor
- Doet een aanbod met prijsberekening
- Verzorgt het (interne) ordertraject
- Voert verkoopgesprekken

Zorgt voor relatiebeheer en klantenservice

- Behandelt klachten
- Onderhoudt klantcontact en voert aftersales uit
- Voert promotieactiviteiten uit
- Voert webcare werkzaamheden uit

Sectorkamer handel

Crebo

25135

Niveau

3

In deze leaflet beschrijven we de inhoud van een mbo-beroep. Zo weet u wat u van iemand mag verwachten die gediplomeerd is in dit vakgebied.