Commercieel & Ondernemen

MBO Verkorte opleiding Contactcenter Medewerker

Kennismakingsopdracht

Telefonisch producten verkopen, informatie verstrekken en vragen beantwoorden, gaat jou als Contactcenter Medewerker door je overtuigende en servicegerichte houding goed af.

Kijk voor actuele startmomenten op
www.capabel.nl/opleidingen

Capabel Onderwijs • Kort & krachtig

Kennismakingsopdracht

Werken als Contactcenter Medewerker

Als Contactcenter Medewerker voer je een groot deel van de dag telefoongesprekken met klanten. Jij belt naar klanten of zij bellen jou. Je probeert producten en diensten te verkopen of je geeft informatie aan mensen. Je houdt je bezig met klantenservice, verkoop en met het opslaan van informatie in de computer. Je doet veel dingen tegelijk. Tijdens het bellen, zet je alle informatie die je krijgt in de computer. Je luistert goed naar de klant en je speelt meteen in op wat hij zegt. Soms stuur je na het gesprek nog een e-mail.
Met deze opdracht krijg je meer inzicht in het werk als Contactcenter Medewerker.

HOE PAK JE DIT AAN?

OPDRACHT 1: WAT EEN MOOI BEROEP

Maak in een groepje van 4 tot 6 personen een mindmap over het beroep Contactcenter Medewerker. Bepaal met elkaar wat het beroep van Contactcenter Medewerker inhoudt. Bedenk welk onderdeel van het beroep 'Contactcenter Medewerker' jou en jullie als groepje enthousiast maakt. Welk onderdeel van het werk is dit? Welk talent ga je inzetten?

- Bedenk een bedrijf waar je deze functie zou kunnen uitoefenen.
- Stel je vervolgens voor dat je al in deze functie werkt en dat je anderen informeert over wat het werk inhoudt en wat je concreet enthousiast maakt. Bereid je voor op een korte video-opname van jouw/jullie enthousiaste verhaal over je werk.
- Presenteer jullie enthousiaste verhaal in de klas.

Bekijk voordat je begint met je groepje
https://www.youtube.com/watch?v=qa9nK5G1NXo

OPDRACHT 2: SAMENVATTING CONTACTCENTER MEDEWERKER

Schrijf op welke 10 woorden, volgens jullie, een goede samenvatting vormen van de opleiding. Verstuur de 10 woorden via de chat naar de medewerker van de Capabel Onderwijs.

OPDRACHT 3: REFLECTIE

Noteer voor jezelf de antwoorden op onderstaande vragen.

1	Wat spreekt je vooral aan in het beroep?
2	Wat lijkt je lastig aan het beroep en/of de opleiding?
3	Hoeveel deelnemers van je groepje gaan de opleiding tot Contactcenter Medewerker volgen bij Capabel Onderwijs, denk je? Welke pluspunten zie je? Welke minpunten zie je?
4	Wat wil je nog vragen of zeggen?

ANTWOORDEN VOORLICHTING CONTACTCENTER MEDEWERKER

Bespreek in de groep opdracht 1 en 2. Er zijn geen foute antwoorden. Het is vooral belangrijk dat je een goed beeld krijgt van de opleiding en de verschillende beroepen die hierbij horen.

Hou ook bij welke talenten er allemaal genoemd worden en maak hier een lijstje van. Dit overzicht kan je aan het eind van de opdrachten delen en klassikaal/plenair bespreken. Kun jij je vinden in deze talenten? Herken je de benodigde talenten en vaardigheden bij jezelf; welke talenten en vaardigheden moet jij je als student tijdens de opleiding verder ontwikkelen?

Opdracht 2: Samenvatting Contactcenter medewerker

Plak alle samenvattingen in een Word Cloud door de QR code te scannen.

https://www.jasondavies.com/wordcloud/

Let hierbij op dat je alleen de woorden erin plakt en dat je rechts onderin 'One word per line' aanvinkt.

De website maakt dan een Word Cloud, deze kan je laten zien door je scherm te delen of door de Word Cloud op te slaan als afbeelding en te verzenden via een chat. Bespreek de Word Cloud met de groep. Geeft de Word Cloud een goed beeld van de opleiding? Hoe is je idee van het beroep verandert naar aanleiding van deze voorlichting?

Voorbeeld van steekwoorden Contactcenter Medewerker

- klantcontact
- telefoongesprekken
- e-mail
- sociale media
- klanten helpen
- informatie geven / verzamelen
- (goed) luisteren
- zelfverzekerd
- overtuigend
- vriendelijk blijven
- verkopen
- offerte
- klachten afhandelen