

Callcenter Medewerker

Een callcentermedewerker is iemand die in een callcenter werkt en daar de telefoon opneemt en vragen beantwoordt voor het bedrijf waarvoor hij binnen het callcenter werkzaam is. Binnen de callcenterbranche zijn er verschillende werkzaamheden. Zo is er de callcenter medewerker, die verantwoordelijk is voor de acquisitie, maar zijn er ook inbound callcentermedewerkers aanwezig. Waar de callcenter medewerker moet zorgen voor de verkoop van producten is de inbound medewerker verantwoordelijk voor de klantenservice van een bedrijf. De term inbound staat daarom ook voor inkomende telefoontjes.

De inbound callcentermedewerker is werkzaam voor het bedrijf waartoe hij is ingedeeld (bijvoorbeeld UPC, PostNL of Euromaster) en krijgt klanten aan de telefoon die een specifieke vraag over het product hebben. Binnen een callcenter wordt er over het algemeen voor meerdere bedrijven gewerkt. Zo kan de inbound callcentermedewerker bijvoorbeeld afspraken inplannen voor de winterbandenwissel als hij werkt voor Euromaster, helpt hij mensen met vragen over de pakketpost bij PostNL of moet hij technische vragen over internet of telefonie beantwoorden als hij werkzaam is voor UPC.

De opleidingen richting callcenter medewerker worden gegeven bij GetCertified Opleidingen in Arnhem-C vlakbij het NS station Arnhem Centraal. GetCertified Opleidingen is scholingspartner van het UWV en gespecialiseerd in volwassenen onderwijs hetgeen het volgende inhoudt:

Door middel van ons unieke systeem werkt iedere cursist zelfstandig aan zijn eigen maatwerkpakket doormiddel van audio, video, oefeningen op de computer, een studie boek dat naadloos aansluit op de audio en video modules en daarbij de constante hulp van een ervaren en kundige docent die jou één op één dingen voordoet, uitlegt, vragen beantwoordt enz. Doordat je dus meerdere zintuigen gebruikt ontstaat er een heel efficiënte leersituatie. Je komt ook op dagen en tijden dat het jou uitkomt en... je komt net zolang tot je alles onder de knie hebt. Je hebt geen specifieke vooropleiding nodig.



Omdat het voor een callcentermedewerker heel belangrijk is om veel kennis te hebben van de op elk kantoor gebruikte Microsoft Office programma's bestaat je opleiding uit de volgende onderdelen: (Mocht je al kennis hebben van bepaalde modules wordt je opleiding aangepast.)

- Microsoft Word Basis en Gevorderden
- Microsoft Excel Basis en Gevorderden
- Microsoft Outlook
- Microsoft PowerPoint en
- Microsoft Access



Heb je vragen dan kun je bellen met 026 355 4828.

Uiteraard kun je ons ook per email bereiken: info@getcertified.nl

GetCertified Opleidingen is een CRKBO erkend instituut en tevens scholingspartner van het UWV.