

# MBO-beroep in beeld

## ■ Contactcenter teamleider mbo-beroep, niveau 4

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

### Bent u praktijkopleider, begeleidt u een stagiair?

- **Bied de juiste taken en werkzaamheden aan**

Wanneer u een mbo-leerling begeleidt, is het goed om te weten waarvoor hij wordt opgeleid. U kunt uw stagiair dan gericht taken aanbieden. Dankzij de juiste praktijkervaring kan de leerling zijn diploma behalen en komt hij met nuttige werkervaring de arbeidsmarkt op. U leest hierna welke kerntaken en werkzaamheden bij het specifieke mbo-beroep horen.

- **Houd rekening met het mbo-niveau**

Het mbo kent vier niveaus. De zwaarte van het werk dat uw stagiair doet, moet overeenkomen met het niveau van de opleiding. Wij lichten kort toe op wat voor niveau mensen met een mbo-diploma later op de werkvloer functioneren.

### Bent u HR-adviseur?

- **Extra kennis bij werving & selectie**

Wilt u weten wat sollicitanten met een mbo-diploma kennen en kunnen? In deze beroepsbeschrijving leest u wat u mag verwachten. Deze informatie komt ook van pas wanneer u een personeelsadvertentie opstelt.

- **Input voor uw functieprofielen of POP**

Als u een mbo-functieprofiel wilt opstellen, vraagt dat kennis van de inhoud van het mbo-beroep. Dat geldt ook wanneer u een persoonlijk ontwikkelplan maakt met uw medewerker. Het mbo-niveau waar iemand naartoe wil werken, hebben wij duidelijk voor u in beeld gebracht. Zo geeft u eenvoudig vorm aan een POP.

ECABO is het kenniscentrum beroepsonderwijs en bedrijfsleven voor de economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen. ECABO vertaalt de wensen van het bedrijfsleven in richtlijnen voor het onderwijs. Dit wordt vastgelegd in zogenoemde kwalificatiedossiers. De dossiers vormen het uitgangspunt van het onderwijs en worden gebruikt om de diploma-eisen te formuleren. De complete kwalificatiedossiers vindt u op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

## ■ Contactcenter teamleider mbo-beroep, niveau 4

### Mbo Commercieel

Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
		Contactcenter medewerker	(Junior) accountmanager
		Commercieel medewerker binnendienst	<b>Contactcenter teamleider</b>
			Medewerker evenementen-organisatie
			Marketing medewerker
			Assistent communicatie-medewerker

- **Mbo-opleidingniveaus toegelicht:**

1. **De assistent beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 1** voert zijn werk onder begeleiding uit en heeft een assisterende, ondersteunende rol. Het gaat om weinig complex werk.
2. **De medewerker/basisberoepsbeoefenaar op mbo-niveau 2** doet zijn werk grotendeels zelfstandig en heeft een uitvoerende, ondersteunende rol. Het gaat veelal om standaardwerk.
3. **De zelfstandig medewerker/zelfstandig beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 3** doet zijn werk geheel zelfstandig. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend en adviserend tot begeleidend, aansturend en controlerend. Hij doet standaardwerk en werk dat eigen inzicht vraagt.
4. **De middenkaderfunctionaris/gespecialiseerd beroepsbeoefenaar op mbo-niveau 4** doet zijn werk geheel zelfstandig en is breed inzetbaar maar kan ook zelfstandig gespecialiseerd werk uitvoeren. Hij heeft diverse rollen, van uitvoerend tot coördinerend. Zijn werk kent afbreukrisico.

## Beroepsbeschrijving Contactcenter teamleider

De contactcenter teamleider werkt binnen een facilitair of inhouse contactcenter en stuurt een team van zo'n tien à twintig contactcenter medewerkers aan. De contactcenter teamleider bespreekt nieuwe projecten met de opdrachtgever en zorgt ervoor dat de medewerkers op het juiste moment kunnen starten. Hij informeert het team over het werk dat gedaan moet worden en geeft soms een groepsinstructie. Hij bewaakt ook of de doelen behaald worden.

Bij onder- of overbezetting zoekt hij een oplossing. Hij werkt nieuwe medewerkers in, stuurt de medewerkers aan, coacht hen en houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken. Ook informeert hij zijn team over het organisatie-, afdelings- en personeelsbeleid en bewaakt en bevordert hij het teamwork.

## Kerntaken en werkprocessen

De kerntaken zijn de kenmerkende activiteiten voor het beroep. Binnen een kerntaak worden verschillende beroepshandelingen uitgevoerd, de zogenoemde werkprocessen.

Een meer uitgebreide beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties vindt u in het complete kwalificatiedossier Contactcenter teamleider op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl).

Kerntaak	Werkproces
1. Verzorgt de dagelijkse leiding van een team	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgt voor uitvoering van de planning</li><li>• Informeert en instrueert medewerkers</li><li>• Stuurt medewerkers aan en bewaakt de voortgang van de werkzaamheden</li><li>• Begeleidt en coacht medewerkers</li><li>• Werkt nieuwe medewerkers in</li></ul>
2. Begeleidt projecten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bespreekt het (nieuwe) project met opdrachtgever</li><li>• Doet voorstellen voor implementatie van een (nieuw) project en implementeert het project op teamniveau</li><li>• Zorgt voor en bewaakt de toegang van medewerkers tot systemen</li><li>• Bewaakt de service levels en targets van een project</li><li>• Beoordeelt projectprestaties en rapporteert hierover</li></ul>
3. Voert (onderdelen van) het personeelsbeleid op teamniveau uit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bepaalt de personeelsbehoefte en assisteert bij de selectie van nieuwe medewerkers</li><li>• Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken</li><li>• Informeert over organisatie- afdelings- en personeelsbeleid</li><li>• Bewaakt en bevordert het teamwork</li></ul>

## Praktijkvoorbeeld van werkzaamheden

Kerntaak	Werkproces
1. Verzorgt de dagelijkse leiding van een team	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorgt voor uitvoering van de planning</li></ul>

Ivo werkt als Contactcenter teamleider bij een contactcenter dat vooral grote, vaak langlopende, opdrachten voor allerlei organisaties uitvoert. Een zogenoemd facilitair contactcenter. Bij dit contactcenter worden zowel service- als verkoopgesprekken voor andere organisaties gevoerd. Ivo is de teamleider van team Groen (14 medewerkers). Dit team handelt de servicegesprekken af van twee energiebedrijven en nog drie andere bedrijven. Daarnaast voert het team ook korte opdrachten en projecten uit voor andere organisaties. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om korte belacties om mensen te interesseren voor een bepaald aanbod. De meeste medewerkers worden ingezet op twee vaste bedrijven en projecten en op een kort project. Het is maandag 29 april, veel medewerkers zijn vrij van-

wege de feestdagen. Zodra Ivo 's ochtends op kantoor komt, bekijkt hij de planning. Hij ziet dat hij per bedrijf en project twee mensen minder heeft dan normaal. Dan gaat de telefoon en meldt zich iemand ziek. Na het gesprek verwerkt hij de ziekmelding in het systeem en kijkt hij opnieuw naar de planning. Hij past de planning aan, zodat in ieder geval op elk project minimaal één zeer ervaren medewerker zit: de vragen van klanten kunnen zo snel beantwoord worden. Hij legt zijn voorstel voor aan zijn leidinggevende. Deze gaat snel akkoord. Ivo start de systemen. Als de medewerkers binnen komen vertelt hij hen op welke projecten zij vandaag zullen werken. Ivo houdt steeds de service levels (wachtrijen) in de gaten en schuift soms in de planning om de dienstverlening te verbeteren.



## Voorbeelden van personeelsadvertenties

Werkgevers hanteren soms andere benamingen voor 'Contactcenter teamleider. Denk aan: 'Teamleider Inbound', 'Teamleider Outbound' en 'Teamleider Callcenter'.

Wij zijn op zoek naar een

### Teamleider callcenter (m/v)

**Functieomschrijving:**

Als Teamleider ben je werkzaam in de dynamische omgeving van ons contactcenter. Je bent verantwoordelijk voor de operationele activiteiten van het project voor een vervoersorganisatie. Daarbij stuur je een team van Medewerkers Klantenservice en Sales aan (15 tot 20 agents). Tevens voer je overleg met de wervingsafdeling met betrekking tot de werving en selectie van potentiële medewerkers. Bij de functie van Teamleider hoort het volgende takenpakket:

- Plannen van de bezetting op de lopende projecten
- Bewaken van de operationele resultaten om de overeengekomen afspraken met de opdrachtgevers te waarborgen
- Zorgen dat projecten efficiënt en op het vereiste kwaliteitsniveau gerealiseerd worden

- Rapporteren van de eigen werkzaamheden aan de Delivery Manager
- Inwerken, aansturen, begeleiden en motiveren van medewerkers en het voeren van voortgangs-, functionerings- en beoordelingsgesprekken

**Functie-eisen:**

- Mbo 4 werk- en denkniveau (door opleiding, bijvoorbeeld Contactcenter teamleider, of werkervaring), leidinggevende ervaring heeft onze voorkeur
- Goede communicatieve vaardigheden
- Leidinggevende capaciteiten met coachmentaliteit
- Stressbestendigheid

Wij zijn op zoek naar een

### Teamleider Contactcenter

**Functieprofiel:**

Als Teamleider Contactcenter ben je verantwoordelijk voor een team van ca. 18 medewerkers. Je bent verantwoordelijk voor de operationele kwalitatieve, kwantitatieve en commerciële aansturing van je team. Je monitort de kwaliteit van het team en in combinatie met je analyse van je management informatie op het gebied van productiviteit, efficiency, kwaliteit en effectiviteit zorg je voor de juiste aanpak. Door coachen, motiveren en sturen weet je samen met je team de gestelde doelstellingen binnen tijd en budget te halen.

**Functie-eisen:**

Je hebt enige jaren werkervaring binnen een callcenter (minimaal mbo niveau) en ervaring in het leiding geven van een team van minimaal 10 werknemers en het behalen van KPI's, SLA's. Je bent assertief, gedreven, secuur en procesgericht ingesteld en beschikt over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden, zowel in het Nederlands als in het Engels.

## Kijk ook op [www.ecabo.nl](http://www.ecabo.nl) voor:

- Trainingen voor praktijkopleiders
- Tips over het vinden, begeleiden en beoordelen van stagiairs
- (Sectorale) arbeidsmarktinformatie

ECABO  
Disketteweg 6  
Postbus 1230  
3800 BE Amersfoort  
Telefoon 033 450 46 46  
Fax 033 450 46 66  
Info@ecabo.nl  
www.ecabo.nl

93860



*Beroepsonderwijs en bedrijfsleven: dat werkt!*