

## 14% d'augmentation des call centers en Wallonie, Le Forem forme les demandeurs d'emploi

Une étude, menée par le portail web Call Communications et l'agence Mass<sup>1</sup>, montre que le domaine du call center a la vent en poupe. La Wallonie devrait connaître une augmentation de près de 14% dans ce secteur. Le Forem est prêt à répondre à cette demande accrue de personnel en organisant deux formations : gestionnaire relation clientèle et agent contact center, et en proposant une validation des compétences.

Le **gestionnaire relation clientèle** assure au quotidien une relation client de qualité en transmettant l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client. Il mène tout type de démarche commerciale au téléphone, ou via Internet, et est amené à avoir des contacts avec des prospects. Il maîtrise toutes les techniques pour rendre les appels entrants et sortants plus efficaces. Il conseille le client, jongle avec les sites Internet, les Faq, il argumente. Cette formation est complémentaire à une formation de secrétaire, comptable ou encore employé administratif pour ne citer qu'eux.

Cette formation est organisée de façon récurrente, en fonction des besoins.

- Formation dispensée dans 3 langues : (français-néerlandais- anglais)
- Formation unilingue (français)

La durée de la formation est de 21 jours + un stage en entreprise.

En tant qu'**agent contact center**, la personne travaille dans un centre d'appels spécialisé ou en entreprise. Elle fait le lien entre l'entreprise et les clients au travers d'appels téléphoniques quotidiens. Elle jongle également entre diverses tâches telles que : la vente directe, la prise de rendez-vous, le service clientèle, le traitement des plaintes, le service de maintenance (helpdesk), la gestion des débiteurs ou encore la réalisation d'enquêtes.

Cette formation est organisée en partenariat avec CEFORA. Pour plus d'informations, consulter le site internet [www.jobber.be](http://www.jobber.be).

Enfin, Le Forem de Mouscron est agréé centre de **validations de compétences**, pour le métier d'opérateur en centre de contact. Pour obtenir un Titre de compétence, il suffit de montrer votre maîtrise du métier en passant un test pratique en situation au Forem de Mouscron. Pour le moment, la validation porte sur « les appels entrants ». Une session est organisée tous les 2 mois – Inscription au 0800/93947. En 2012, le centre de Mouscron proposera la validation sur la totalité du métier, à savoir « les appels entrants et sortants ». Pour plus d'informations, consulter le site internet [www.cdvc.be](http://www.cdvc.be).

### Contacts presse :

Pour toutes informations complémentaires ou reportages personnalisés :

Marie-Christine Thésin, responsable du centre de formation Forem de Mouscron, 056/85 51 07  
Adeline Lavaert, Chargée de communication, Le Forem Mouscron 0473/94 78 37 – 056/85 52 72  
[adeline.lavaert@forem.be](mailto:adeline.lavaert@forem.be)

<sup>1</sup> [http://www.callcommunications.be/index.php?IdMenuPublic=57&Idpages\\_public=26&lang=Fr](http://www.callcommunications.be/index.php?IdMenuPublic=57&Idpages_public=26&lang=Fr)