

7de leerjaar Klantcontactmedewerker

De studierichting 7de leerjaar Klantcontactmedewerker

1. De studierichting in de matrix

Graad	7de leerjaar gericht op instroom arbeidsmarkt na OK3
Finaliteit	A-finaliteit
Studiedomein	Economie en organisatie
Duurtijd	1 semester o.v.
Samenstelling	BK Klantcontactmedewerker

2. Korte beschrijving van de studierichting

Het 7de leerjaar Klantcontactmedewerker is een studierichting gericht op instroom op de arbeidsmarkt. De leerlingen informeren en adviseren klanten via diverse kanalen in functie van een optimale klantentevredenheid of de verkoop van producten.

3. Leerlingenprofiel

Leerlingen Klantcontactmedewerker leren graag in concrete contexten eigen aan de studierichting. Ze leren binnen een reële arbeidssituatie autonoom functioneren en zijn in staat om effectieve handelingen te stellen om concrete uitdagingen aan te pakken.

De leerlingen verwerven commerciële competenties om klanten te adviseren en producten te verkopen. Ze zijn in staat om klantvragen efficiënt te behandelen en administratief op te volgen. Bij het uitvoeren van opdrachten gebruiken ze doelgericht functionaliteiten van digitale toepassingen.

4. Specifiek voor de studierichting

- Behandelen en administratief opvolgen van klantvragen
- Verkoop: producten voorstellen en afsluiten van de verkoop
- Ontwikkelen van klantgerichte communicatie
- Functionele communicatievaardigheden in Engels en Frans

5. De minimummodellesentabel

Het richtings specifieke leerplan richt zich op 22 lessen met inbegrip van moderne vreemde talen: Engels of Frans (2) afhankelijk van de gevolgde taal in de derde graad.

6. Infrastructuur

-

7. Regelgeving specifiek voor de studierichting

-

Vergelijking met aanverwante 7de leerjaren

Commercieel assistent: deze studierichting is gericht op de commerciële en administratieve ondersteuning van het verkoopproces.