**Les métiers prioritaires 2021**

Une réponse aux défis socio-économiques du territoire



Opérateur / Opératrice Call-center

**Offre d’enseignement et de formation sur le Bassin EFE Hainaut-Centre**

1 CISP

**D – Commerce, Vente et Grande distribution**

**D1408 – Opérateur / Opératrice Call-center**

Les besoins sont très importants et le métier évolue vers un conseiller clientèle multicanaux. Aujourd’hui, on attend du candidat moins le bilinguisme qu’une parfaite maîtrise de sa langue. De bonnes compétences à l’écrit (syntaxe, orthographe, …) sont également exigées. La formation doit prendre en compte tant les aspects multicanaux de la communication avec le client que les compétences à acquérir sur les deux domaines du métier : helpdesk et commercial/vente.

*(Sur base des informations communiquées à l’Instance Bassin EFE)*

**M**

**C**

***L’IBEFE préconise le développement de l'offre d'enseignement et de formation pour le métier***

**Où se former ?**



**Recommandations de l'IBEFE Hainaut-Centre**



**C**

**M**

***La création*** *d'une offre de formation et/ou d'enseignement qualifiant nouvelle ou supplémentaire est recommandée lorsque celle-ci est estimée insuffisante ou mal répartie géographiquement pour couvrir les besoins socio-économiques du territoire ou que les parcours sont estimés incomplets.*

***Le maintien*** *d'une offre de formation et/ou d'enseignement qualifiant est recommandée lorsque celle-ci est estimée suffisante et nécessaire pour assurer la continuité des parcours de formation, l’équilibre géographique de l’offre et pour couvrir les besoins socio-économiques identifiés dans le Bassin. Dans le cas où une offre d’enseignement ou de formation disparaît, l’IBEFE soutient la création d’une nouvelle offre équivalente.*

***Développement de l'offre d'enseignement et de formation***

|  |
| --- |
| Utilisateurs**267 DEI**  sur le métier de Télévendeur |
| **Sexe6 DEI sur 10**  sont des femmes |
| **HommeHommeHommeHommeHommeHommeHommeHommeHommeHomme**  **7 DEI sur 10**  ont entre 25et 50 ans |

**CISP**

**Inscrits dans la filière**



COMMERCE



INDUSTRIE

**20 OE**

**6 OE**

**13.446**

postes de travail salarié

en 2019



23,3%

16,8%

61,9%

83,2%

**Top des secteurs qui recrutent en Hainaut-Centre**

**La réserve de main d'oeuvre**

**L'emploi**





***LE SECTEUR***

G – Commerce 

2045 établissements

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **+5,9%**  par rapport  à 2015 | **9,9%**  de l'emploi  salarié du Bassin | Indice de spécialisation  **0,9**  par rapport à la Wallonie |

***Les candidats en formation et enseignement***

***La demande d’emploi 2020***

**RAP COMPLET**

[**cliquez ici!**](http://www.bassinefe-hainautcentre.be/le-rapport-analytique-et-prospectif)

**ou scannez et ouvrez**



**Chiffres-clés du Bassin EFE Hainaut-Centre**

**\***