

Programme de formation Agents relation client CFC Élément 1

auris-verband.ch

Version 1.0
27.7.2012

Table des matières

Le programme de formation est structuré selon les éléments suivants :

Élément 1 : Introduction au programme de formation

Élément 2 : Déroulement et instruments de la formation de base Agente relation / Agent relation client

Élément 3 : Objectifs de formation et objectifs de performance par semestre

Élément 4 : Compétences opérationnelles

Élément 5 : Situations de travail, documentation d'apprentissage, rapport de formation

Élément 6 : Cours interentreprises

Élément 7 : Procédure de qualification

Élément 8 : Aperçu de l'organisation

Élément 9 : Aperçu des règlements, des directives et des liens

Élément 1

Introduction au programme de formation

1. Introduction / Objectif

Le programme de formation Agents relation client sert d'aide à tous les acteurs de la formation de base de la relation client : les personnes en formation, les entreprises d'apprentissage, les écoles professionnelles et les cours interentreprises.

Pour les personnes en formation

... il sert d'aide pour

- mettre en pratique le **programme de formation individuelle**
- le contrôle de son propre **niveau de formation**
- la réalisation et l'élaboration de la **documentation d'apprentissage**
- la pratique des **compétences opérationnelles**
- le travail des **cours interentreprises**

Pour les formateurs professionnels

c'est la base et le point de départ pour la planification d'une formation professionnelle structurée et pour l'élaboration d'un programme de formation professionnel. **Cela comprend :**

- la réalisation et l'évaluation de la **documentation d'apprentissage et du rapport de formation**
- la planification et l'exécution des **compétences opérationnelles**
- l'information sur les **cours interentreprises**

Au début de la formation de base, les personnes en formation reçoivent dans les cours interentreprises un exemplaire personnel et une introduction au programme de formation relation client.

Le règlement de formation et d'examen, les autres documents officiels et les informations détaillées se trouvent sur le site Internet de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) et sont mis en ligne une fois terminés sur le site Internet : www.callnet.ch/Grundbildung.

Pour l'école professionnelle

...il sert de programme de formation pour structurer le cours et pour planifier en détails le déroulement et l'organisation des leçons. Dans ce contexte, le programme de formation doit également donner au personnel d'apprentissage des directives et des points de repères pour leur cours partiel afin que les trois sites d'apprentissage soient parfaitement harmonisés du point de vue des thèmes et du calendrier.

2. Emploi des objectifs d'apprentissage définis par la méthode Triplex

Les compétences professionnelles et les objectifs évaluateurs reposent sur une analyse approfondie des tâches et sont exposés selon la méthode Triplex.

Les **objectifs généraux** illustrent les situations de travail dans un large contexte et laissent entrevoir les activités et défis auxquels les professionnels seront confrontés dans la pratique. Ils s'appliquent à tous les lieux de formation et soulignent dans le détail le rapport avec la pratique.

Les **objectifs particuliers** décrivent les compétences professionnelles que doivent posséder les professionnels s'ils veulent pouvoir accomplir avec succès leur travail. Ces objectifs s'appliquent également à tous les lieux de formation et servent à structurer et à contrôler la compétence.

Les **objectif évaluateurs** structurent le processus d'apprentissage et sont assignés aux différents lieux de formation et déterminent qui est responsable de la transmission des différentes connaissances et compétences. Chaque lieu de formation endosse la responsabilité de l'objectif évaluateur qui lui a été assigné. Les objectifs évaluateurs sont en outre classés dans les niveaux taxonomiques correspondants. Ci-après, une brève introduction de ces niveaux taxonomiques.

Description des niveaux taxonomiques

Les six niveaux taxonomiques renseignent sur la complexité de la performance cognitive décrite dans l'objectif évaluateur.

C1 - Savoir	Restituer des informations et s'y référer lors de situations similaires.
C2 – Comprendre	Expliquer un fait avec ses propres mots ou à l'aide d'un exemple.
C3 – Appliquer	Appliquer les connaissances acquises dans différentes situations.
C4 - Analyser	Décomposer un produit et déterminer la structure de l'ensemble.
C5 – Synthétiser	Planifier les différents éléments d'un fait ou les optimiser.
C6 - Évaluer	Évaluer certaines informations et certains faits et en établir les critères d'évaluation respectifs.

3. Compétences interdisciplinaires

Les compétences opérationnelles sont divisées en compétences techniques, méthodologiques, ainsi que sociales et personnelles. Elles permettent aux personnes en formation de pratiquer leur métier avec expertise et de s'imposer sur le marché du travail. Dans la partie A du plan de formation, les compétences dites interdisciplinaires sont exposées en quelques mots et présentées sous forme de compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Elles ont été intégrées dans l'énoncé des objectifs particuliers.

Les trois domaines de compétences sont toujours développés conjointement.

Chaque compétence interdisciplinaire est brièvement décrite ci-après.

Compétence méthodologique	Description
Techniques de travail	La multitude des tâches à effectuer exige la maîtrise d'une vaste gamme de techniques et d'outils de travail. Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client savent mettre en œuvre les techniques adaptées à chaque situation.

Processus d'analyse et de planification	<p>Certaines activités de l'agent relation client sont complexes et donc confuses. Les actions demeurent souvent infructueuses si le travail est entrepris à l'aveuglette. Dans ces cas-là, il est recommandé à l'agent relation client d'analyser tout d'abord la situation, de la représenter par exemple à l'aide d'un ordinogramme, d'élaborer un plan d'action et ensuite de commencer à travailler.</p>
Techniques de prises de décision	<p>Durant l'accomplissement de tâches variées au sein de l'entreprise, les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont quotidiennement confrontées à des problèmes simples ou complexes et amenées à prendre des décisions. Aussi, elles doivent maîtriser un répertoire de techniques de prise de décision, telles que l'arbre décisionnel, ou l'analyse d'utilité, qu'elles appliquent en fonction de la situation.</p>
Exploitation des sources d'information	<p>Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client ont une multitude d'informations à leur disposition. Elles doivent donc apprendre à choisir le support et le canal d'informations adaptés à leur tâche, à évaluer les informations et à les mettre en pratique de manière ciblée.</p>
Techniques de présentation	<p>Les tâches et le travail fournis doivent également être vendus. Cela se fait généralement au travers d'une présentation orale et/ou écrite. La diversité des situations exige de l'agent relation client la maîtrise de tout un répertoire de techniques de présentation adéquates. Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client savent mettre en œuvre les techniques de présentation adaptées à la situation.</p>
Techniques de vente	<p>De par la diversité des produits, la concurrence et d'autres facteurs, les clients sont devenus exigeants. Une attitude optimale de vente représente un facteur essentiel dans la décision d'achat. Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont à même de s'identifier aux clients, de reconnaître leurs besoins et de se comporter de manière appropriée</p>
Techniques de négociation	<p>Dans le domaine économique, des relations multiples et complexes s'établissent avec des partenaires internes et externes défendant des intérêts différents. De bons résultats sont le fruit de négociations réussies. Ils nécessitent une préparation minutieuse et une démarche adéquate durant la négociation.</p>
Techniques de résolution de problèmes	<p>Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont confrontées dans leur quotidien professionnel à des problèmes simples et complexes. Aussi, elles doivent posséder un large répertoire de techniques de résolution de problèmes.</p>

Compétence sociale	Description
Civilités adaptées à la situation	<p>Dans le cadre de leur travail, les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont en contact avec une multitude de groupes de personnes et doivent être capables de maîtriser des situations très diverses. Leurs interlocuteurs attendent des civilités et un comportement conformes à leur statut et à la situation. Les personnes en formation en sont conscientes. Elles sont capables de réagir aux différentes situations et de les influencer grâce à un langage approprié, au respect des règles de courtoisie et à un sens de la diplomatie.</p>
Autonomie	<p>Par responsabilité personnelle (ou propre), on entend la capacité et la disposition à prendre la responsabilité de ses propres agissements, dires et omissions. Cela signifie que les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont en mesure de se prendre elles-mêmes en charge, de se porter garantes de leurs faits et gestes et d'en assumer les conséquences.</p>
Capacités à communiquer	<p>La communication marque le quotidien professionnel des personnes en formation pour le métier d'agent relation client. Elles doivent donc être prêtes à dialoguer dans toutes les situations et appliquer les principes de la communication verbale et non verbale.</p>
Aptitude à coopérer	<p>La personne en formation pour le métier d'agent relation client est en mesure de coopérer au sein d'une équipe afin qu'un objectif commun puisse être atteint malgré les intérêts divergents. L'aptitude à coopérer s'inscrit en relation étroite avec la capacité de travail en équipe.</p>
Aptitude à appliquer les connaissances acquises	<p>L'acquis ne doit pas seulement être disponible de façon isolée, il doit également pouvoir être appliqué à différentes tâches. L'acquis et les expériences doivent être transposés aux nouvelles situations. Par conséquent, les personnes en formation pour le métier d'agent relation client recherchent sciemment le lien existant entre le savoir, les expériences et la nouvelle situation professionnelle. Elles appliquent ensuite leur conclusion autant aux situations connues qu'aux nouvelles.</p>
Discrétion	<p>Toute entreprise possède des données et des objectifs qui nécessitent un traitement confidentiel dans l'intérêt de la clientèle et de l'entreprise elle-même. En outre, la législation et des motifs économiques exigent le traitement confidentiel d'informations et de connaissances acquises dans le cadre professionnel. Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont conscientes de ces exigences et se comportent en toute situation de manière à protéger les intérêts des clients et de l'entreprise.</p>
Aptitude à négocier	<p>Pour défendre les intérêts différents de la clientèle interne et externe, il est primordial d'être capable de négocier de manière ciblée. Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont en mesure de faire valoir leurs intérêts, de façon souple et adaptée, dans des situations de négociation et de les représenter avec succès sans pour autant escroquer autrui.</p>

Capacité à gérer le stress	Les surcharges de travail sont fréquentes dans le monde professionnel d'aujourd'hui. Les personnes en formation pour le métier d'agent relation client sont en mesure de maîtriser le stress en prenant le recul nécessaire et en identifiant les réels écueils. Elles sont capables de distinguer ce qui est important de ce qui ne l'est pas. Elles savent comment se décharger pendant les heures de travail et comment compenser la pression professionnelle durant leur temps libre.
-----------------------------------	---

Intelligence émotionnelle	La personne en formation est en mesure de gérer ses propres sentiments et ceux d'autrui. L'intelligence émotionnelle (QE=quotient émotionnel) renseigne sur la capacité à gérer les sentiments, l'aptitude à analyser ses propres sensations et la capacité à se mettre à l'écoute des autres de manière appropriée.
----------------------------------	--

4. La coopération entre les lieux de formation

Les responsabilités de la transmission des compétences opérationnelles énumérées ont été réparties entre les lieux de formation comme suit :

- Les objectifs généraux et particuliers s'appliquent à tous les lieux de formations.
- Les objectifs évaluateurs sont attribués à un lieu de formation particulier. Parfois, l'attribution peut également être faite à plusieurs lieux de formation/classements.
- Lorsque, dans de rares cas, des objectifs évaluateurs ont été attribués à plusieurs lieux de formation, une répartition des responsabilités est à supposer comme suit : l'enseignement de la théorie, par le biais d'exemples, est du ressort du lieu de formation École. Le lieu de formation « entreprise » organise la formation, l'application, la mise en pratique et le perfectionnement du sujet dans un contexte pratique. Le lieu de formation des cours interentreprises assume l'initiation, l'application et l'interconnexion de l'acquis.
- Les responsables des trois lieux de formation synchronisent entre eux les plans d'études.

Annexe

Glossaire

Règlement de formation et d'examen

Le règlement de formation et d'examen "Agente relation/Agent relation client" (ci-après le règlement) est structuré en trois parties :

Partie A : Règlement de la formation et examen de fin d'apprentissage

Partie B : Objectifs d'apprentissage pour la partie professionnelle et la partie scolaire de la formation de base

Partie C : Systématique des éléments d'examen.

(doit encore être retravaillé).

Dispositions d'exécution et documents d'instruction

Les documents dans lesquels la commission d'examen prescrit les détails formels et les contenus de toutes les matières de l'examen de fin d'apprentissage professionnel et scolaire pour toute la Suisse. Ces documents sont une base obligatoire pour tous les auteurs des exercices d'examen.

Programme de formation

Les entreprises d'apprentissage établissent un programme de formation individuel. Son respect est vérifié par les personnes en formation dans le cadre d'un contrôle autonome d'apprentissage. Les instructions et un modèle sont mis au point.

Objectifs de formation

Ils comprennent les niveaux d'objectifs suivants : les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs et sont fixés pour l'entreprise, l'école et les cours interentreprises.

Entretien d'évaluation

Au cours de l'entretien d'évaluation, les personnes en formation et les formateurs discutent ensemble des résultats de l'ALS et du PE. Le formateur évalue les compétences techniques, méthodiques et sociales de l'apprenti sur la base des critères partiels donnés. Ainsi, l'apprenti obtient un retour sur ses forces et ses faiblesses.

Formateurs

Terminologie pour l'enseignant

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT)

L'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (www.bbt.admin.ch) en charge des formations selon la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr).

Médias d'enseignement/d'apprentissage électroniques

Les moyens d'apprentissage interactifs qui permet des contrôles d'apprentissage intensifs par les personnes en formation et peuvent être intégrés à des leçons non encadrées.

Langues étrangères

Espace d'apprentissage dans la partie professionnelle et dans la partie scolaire. Le vocabulaire spécialisé est transmis dans les cours interentreprises. Une partie du QV peut avoir lieu dans une langue étrangère.

Note générale

Le résultat de l'examen final d'apprentissage est exprimé par une note générale.

Celle-ci est arrondie à partir de la moyenne des différentes notes à une décimale après la virgule.

Apprenti

Terminologie personne en formation.

Enseignant

Terminologie formateur professionnel.

Objectif évaluateur

Troisième niveau d'apprentissage. L'objectif évaluateur concrétise l'objectif particulier. Il traite les besoins actuels du développement économique et social. Il donne aux spécialistes une information complète sur ce qu'ils peuvent et doivent faire dans les examens partiels et à la fin de la formation de base lors de l'examen final d'apprentissage. Les objectifs évaluateurs sont différents pour l'entreprise et pour l'école

Objectif général

Le niveau supérieur des objectifs de formation. Elle justifie la raison pour laquelle la compétence-clé correspondante a été intégrée au catalogue d'objectifs d'apprentissage de la formation de base Relation client.

Personne en formation

Terminologie dans la nouvelle LFPr pour les apprentis.

Documentation d'apprentissage

Cet instrument sert à promouvoir le travail et l'apprentissage autonomes. Sur la base de questions ciblées, les personnes en formation bénéficient d'étapes de travail adaptées à leurs besoins.

Lieu d'apprentissage

Lieu où le savoir et le savoir-faire sont enseignés. Le système suisse de la formation professionnelle connaît trois lieux d'apprentissage : l'entreprise d'apprentissage, le cours d'introduction (voir cours interentreprises) et l'école professionnelle.

Règlement d'organisation

Le règlement voté par la LFPr, qui prescrit les tâches et les responsabilités des personnes participant à l'examen final d'apprentissage, notamment ceux de la commission d'examen pour toute la Suisse.

Note finale

La note finale donnée pour l'examen final d'apprentissage. Elle est calculée à partir des notes obtenues dans les matières et fait foi pour l'admission ou la non-admission en respect de la norme correspondante. Les notes finales sont arrondies, tout comme les notes obtenues dans les matières, à une décimale après la virgule.

Terminologie

Dans le règlement, la terminologie de la LFPr en vigueur est remplacée et la terminologie en respect de la nouvelle LFPr est appliquée. Les mots-clés Apprenti et enseignant sont notamment remplacés par Personne en formation et formateur.

Cours interentreprises

Ils correspondent aux cours d'introduction déterminés dans la LFPr et au troisième lieu d'apprentissage de la formation de base professionnelle. Dans la formation de base Relation client, ces cours sont dispensés par l'OdA (organisation du monde du travail). Ils aident à la formation professionnelle, contrôlent le progrès d'apprentissage et la réalisation des unités du processus.