

# Élément 2

## Déroulement et instruments

Version 1.0  
27.7.2012

## Organisation

Au début de la formation, les apprentis se familiarisent avec le déroulement de la formation de base. Dans le **glossaire**, vous trouverez les définitions des mots-clés principaux de la formation de base Relation client. Le cœur du programme de formation est le **catalogue des compétences opérationnelles**. De mots-clés comme **objectifs généraux, objectifs particuliers et objectifs évaluateurs** qui marquent toute la formation y apparaissent. Les **compétences techniques, méthodologiques et sociales** y sont expliquées en détails. Dans le même élément sont présentés les **objectifs évaluateurs** pour la mise en pratique des objectifs visés dans l'entreprise. Ces objectifs évaluateurs sont divisés en sept espaces d'apprentissage qui valent également pour l'école professionnelle :

1. Structurer l'organisation du travail et la collaboration
2. Acquérir des clients
3. Encadrer les clients
4. Fidéliser les clients
5. Réacquérir les clients
6. Utiliser les installations de communication et les systèmes d'assistance
7. Respecter les directives et les exigences

## Instruments et outils

### Compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles regroupent tous les champs et processus du travail des spécialistes de la relation client. Le plan de formation précise l'intégration détaillée et l'adaptation au quotidien du travail.

### Documentation d'apprentissage

La documentation d'apprentissage aide les personnes en formation à réfléchir aux processus de travail avec pour exemple leur propre évolution. La documentation peut être constituée physiquement sous format d'un cahier, d'un bloc-notes ou d'un fichier sur ordinateur. L'utilisation de la documentation d'apprentissage fait partie intégrante des unités du processus et est déterminée pour la formation de base Relation client.

### Rapport de formation

Le rapport de formation est rempli par le responsable de la formation chaque semestre et le niveau actuel d'apprentissage est alors contrôlé. L'évaluation est discutée avec l'apprenti et des mesures sont déterminées ensemble.

### Planification du semestre sur les trois lieux d'apprentissage

La planification du semestre donne un aperçu général des trois années d'apprentissage et de la convention et des responsabilités entre les trois lieux d'apprentissage. La planification contribue à la transparence et permet à l'apprenti et au formateur ainsi qu'à l'école professionnelle de transmettre les thèmes en réseau et d'interagir entre les lieux d'apprentissage.

(voir également élément 3)

## Méthode d'apprentissage et e-learning

Un document en trois parties est mis à disposition en tant que complément scolaire et aide de travail ; pour les cours interentreprises, une méthode d'apprentissage est donnée.

Pour compléter les thèmes de communication, un e-learning peut être élaboré et utilisé.

Les détails doivent être encore approfondis.

## Partie en entreprise et partie scolaire

La formation de base Relation clients est répartie en une partie en entreprise, en une partie scolaire et une partie interentreprises.

### Partie en entreprise

La formation en entreprise comprend principalement l'apprentissage sur le lieu de travail, la mise en pratique de l'acquis ainsi que son évaluation avec instruction et encadrement. Les cours interentreprises aident à la réussite de l'apprentissage en transmettant les compétences basiques et typiques du secteur.

### Spécialité de la formation

**La spécialité centrale de la formation est la communication adaptée à la situation et à l'interlocuteur dans toutes les phases du contact client et de l'orientation sur les services et le client.**

Les compétences professionnelles d'action du spécialiste Relation client sont réparties en sept compétences opérationnelles :

1. Structurer l'organisation du travail et la collaboration
2. Acquérir des clients
3. Encadrer les clients
4. Fidéliser les clients
5. Réacquérir les clients
6. Utiliser les installations de communication et les systèmes d'assistance
7. Respecter les directives et les exigences

### Partie scolaire

Au début de la formation le cours basique - en tant que cours en école professionnelle - a lieu. La suite du cours professionnel

peut être organisé sous forme de blocs ou de journées scolaires hebdomadaires. Ses contenus sont présentés dans le catalogue

des objectifs scolaires de formation de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT).

### Tableau des leçons dans le plan de formation

Domaines de compétences opérationnelles / disciplines	Nombre total de leçons	1ère année	2ème année	3ème année
Structurer l'organisation du travail et la collaboration	60	20	20	20
Acquérir des clients*	140	60	40	40
Encadrer les clients*	160	80	40	40
Fidéliser les clients*	160	80	40	40
Reconquête des clients perdus*	140	60	40	40
Utiliser les installations de communication et les systèmes d'assistance	60	20	20	20
Respecter les directives et les exigences	40	40		
<b>Connaissances professionnelles</b>	<b>760</b>	<b>360</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
Culture générale	360	120	120	120
Gymnastique et sport	140	60	40	40
<b>Total général</b>	<b>1260</b>	<b>540</b>	<b>360</b>	<b>360</b>

## Cours interentreprises

### Cours interentreprises

Ils servent à transmettre des compétences générales et typiques au secteur entre les entreprises. Les enseignants sont OdA, Auris.ch. Les cours sont répartis entre toutes les années d'apprentissage et sont de 10 jours au cours de la première année, de 8 jours au cours de la 2ème année et de 5 jours au cours de la troisième année.

### Objectif des cours interentreprises

Les cours interentreprises complètent la formation professionnelle et ont pour objectif de familiariser les apprentis avec les compétences basiques de communication et avec les thèmes-cadres du secteur de la formation et des examens en Contact Center et de les préparer à la formation dans l'entreprise. Les apprentis doivent exercer, ancrer et approfondir eux-mêmes dans l'activité en entreprise les compétences basiques apprises pendant le cours de manière aussi autonome que possible.

Les cours transmettent les compétences spécifiques aux secteurs et permettent de garantir de bons résultats aux examens.

### Enseignants et organisation des cours interentreprises

Les enseignants des cours interentreprises sont l'OdA, l'association Auris.ch.

Pour chaque lieu de cours, une commission correspondante de cours est chargée de la préparation et de la réalisation des cours. Les apprentis sont admis par ces commissions. Elles travaillent à la planification des cours avec les écoles professionnelles et les bureaux correspondants de formation professionnelle.

Les informations sur les commissions de cours régionales, cantonales ou intercantionales et sur les personnes responsables sont publiées immédiatement sur [www.fachleute-kundendialog.ch](http://www.fachleute-kundendialog.ch).

### Obligation

Toute personne en formation est obligée d'être présente aux cours interentreprises. Cette disposition obligatoire est prescrite dans la loi fédérale de la formation professionnelle.

### Frais des cours

En principe, les frais des cours interentreprises sont pris en charge par les entreprises d'apprentissage après déduction des subventions de l'État et du canton. Les apprentis n'ont aucun frais supplémentaire à leur charge.

### Durée du cours

Le règlement de formation et d'examen prévoit 10 jours de cours la première année, 8 jours la seconde et la troisième. L'apprenti assiste à trois cours interentreprises pendant son apprentissage.

### Programme des cours interentreprises

Pour les cours interentreprises, un règlement-cadre est en cours d'élaboration. Sur cette base, Auris.ch publie sur [www.fachleute-kundendialog.ch](http://www.fachleute-kundendialog.ch) un programme de cours indiquant les objectifs évaluateurs à traiter dans le catalogue des objectifs d'apprentissage. Les commissions de cours établissent leur programme détaillé sur la base de ce programme national.