

Plan de Formation Agents relation client 3^e année

Les compétences professionnelles des agents relation client sont réparties entre sept domaines de compétences opérationnelles :

1. Organisation du travail et de la collaboration
2. Acquisition de nouveaux clients
3. Suivi des clients
4. Fidélisation des clients
5. Reconquête des clients perdus
6. Utilisation des installations de communication et des systèmes de soutien
7. Respect des directives et des prescriptions

2. Domaine de compétences opérationnelles:						1ère année		2è année		3è année	
Acquisition de nouveaux clients											
2.1. Compétence professionnelle :											
Servir les nouveaux clients et les personnes intéressées conformément aux directives énoncées par l'entreprise											
2.1. Objectif général :											
L'agent relation client s'annonce au téléphone clairement selon les directives internes. Lors d'un appel rentrant, il note dès le début de la conversation le nom de l'appelant. À l'aide de techniques spéciales d'interrogation et d'un glossaire répertoriant les phrases standard, il s'enquiert des besoins/intérêts de l'appelant. L'agent relation client se réfère au motif qui a mené le client à appeler (formulaire à remettre, intérêts, etc.). Au cours de la conversation, il interpelle régulièrement le client par son nom afin de créer un lien personnel.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
		Capacités à communiquer		Autonomie							
Objectif particulier 2.1.2 L'agent relation client a connaissance des ressources disponibles, connaît les directives internes et les techniques d'interrogation à appliquer durant les entretiens menés avec de nouveaux clients et des personnes intéressées.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.1.2.1.	... est en mesure de décrire l'application ainsi que les objectifs spécifiques d'au moins cinq techniques d'interrogation.	C2			x	x	x	x	x	x	x
2.1.2.2.	... est capable, indépendamment du comportement du client et en tenant compte de la structure du dialogue (directives internes, prestations de service), de structurer un entretien de manière efficace et ciblée.	C3	x			x	x	x	x	x	x
2.2. Compétence professionnelle :											
Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées											

2.2. Objectif général : L'agent relation client aborde la conversation en énumérant les avantages et la plus-value que le produit/la prestation de service offre au client. Ensuite à l'aide de techniques spéciales de conduite de conversation, de glossaires et de phrases standard, il fournit des informations concernant les produits, additifs, prestations supplémentaires, offres de service, etc. Si possible, il se réfère au motif qui suscite l'appel (envoi d'un formulaire de la part du client, intérêts du client). Pour conduire la conversation, il fait appel à l'expression personnelle (telle que le ton de sa voix, des mimiques). Au cours de l'entretien, il interpelle régulièrement le client par son nom afin de créer un lien personnel. Dans ses efforts, il s'appuie sur des ouvrages décrivant les différents types de clients et les comportements à adopter.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de présentation											
Techniques de vente											
Objectif particulier 2.2.1 L'agent relation client est en mesure, à l'aide de l'utilisation pertinente des techniques d'interrogation, de poursuivre une conversation avec un client de manière active et adaptée à son interlocuteur.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.2.1.1.	... est en mesure, en s'appuyant sur les techniques de conversation adaptées à son interlocuteur et à l'aide de documents pertinents, de parfaitement mener une conversation avec un client.	C5	x				x	x	x	x	x
2.2.1.2.	... est capable de poursuivre, activement et en montrant de l'initiative, un entretien avec une personne intéressée.	C5	x				x	x	x	x	
Objectif particulier 2.2.2 L'agent relation client possède une connaissance approfondie des différentes techniques de conduite de conversation et d'expression personnelle. Il sait également interpréter les différents types de clients.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.2.2.1.	... est en mesure, en écoutant un entretien de vente enregistré, de déterminer dans quelle phase il se trouve et cela à tout moment, ainsi que d'indiquer quelle technique doit alors être appliquée afin de permettre à l'entretien de se poursuivre.	C3				x	x	x	x	x	x

2.6. Compétence professionnelle : Structurer la fin d'un entretien											
2.6. Objectif général : L'agent relation client clôt l'entretien avec le client, à un moment approprié, en concluant un contrat ou en prenant une commande. Vers la fin de l'entretien, il souligne à nouveau l'argument principal/l'utilité du produit ou du service/la plus-value que le client en retire. Il résume brièvement l'entretien, remercie le client de son attention et prend congé.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de négociation Techniques de vente		Aptitude à négocier									
Objectif particulier 2.6.2 L'agent relation client possède une connaissance des signaux émis par le client, ainsi que des directives internes, et il connaît les techniques à appliquer pour conclure correctement un entretien.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.6.2.1.	... est capable de démontrer quand, dans un entretien donné en exemple, le moment est opportun pour conclure le contrat ou prendre commande, ainsi que de décrire les démarches qui s'ensuivent.	C2			x	x	x	x	x	x	x
2.7. Compétence professionnelle : Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais											
2.7. Objectif général : L'agent relation client mène des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Il se sert pour cela des supports d'aide interne proposés, tels que des ouvrages de référence, des glossaires, etc.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
		Capacités à communiquer									

Objectif particulier 2.7.1 L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des outils de travail internes, de mener avec compétence des entretiens dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.7.1.2.	... est en mesure, dans le cadre d'un jeu de rôle, de mener dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais un entretien adapté au client et à la situation.	C5			x	x	x	x	x	x	x
3. Domaine de compétences opérationnelles :											
Suivi des clients											
3.1. Compétence professionnelle :											
Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues											
3.1. Objectif général :											
L'agent relation client saisit les requêtes des clients existants à l'aide de techniques d'interrogation appropriées, d'une écoute active et d'une bonne compréhension de textes. Il procède de manière systématique afin de pouvoir traiter efficacement les problèmes. Il confirme au client d'avoir bien saisi sa requête. Il fait face aux objections du client avec adresse et applique une argumentation adaptée.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Processus d'analyse et de planification		Capacités à communiquer Aptitude à négocier									
Objectif particulier 3.1.1 L'agent relation client est en mesure d'analyser systématiquement et à l'aide de méthodes appropriées les requêtes des clients.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.1.1.1.	... est en mesure de décrire quelles techniques d'interrogation permettent de découvrir quelles informations au cours d'un entretien avec un client.	C2			x	x	x	x	x	x	

Objectif particulier 3.1.2 L'agent relation client possède un savoir approfondi en matière de techniques d'interrogation, de communication et d'analyse de textes.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.1.2.1.	... est en mesure de décrire de manière compréhensible au moins trois différents types de questions, ainsi que leur effet.	C2			x	x	x	x	x	x	x
3.1.2.3.	... est en mesure, à l'aide d'une liste de contrôle, de juger de la compréhensibilité d'un texte donné et de proposer des améliorations pour le rendre plus intelligible.	C5			x					x	x
Objectif particulier 3.1.3 L'agent relation client s'engage à découvrir la préoccupation concrète du client.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.1.3.1.	... est en mesure, à l'aide d'exemples personnels, de décrire les retombées suscitées par les techniques d'interrogation données.	C2			x	x	x	x	x	x	x
3.2. Compétence professionnelle : Durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité											
3.2. Objectif général : L'agent relation client, de par sa façon de s'exprimer (voix, style d'écriture, etc.) et son approche, crée un climat de communication calme et agréable. Il se montre compréhensif face à la situation ou aux circonstances dans lesquelles le client peut se trouver. De par son approche empathique et compétente, le spécialiste en communication client transmet au client un sentiment de sécurité.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
		Capacité à gérer le stress Civilités adaptées à la situation									
Objectif particulier 3.2.1 L'agent relation client est en mesure de créer, par une approche empathique, un climat constructif et calme.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.2.1.1.	... est capable d'adapter le ton de sa voix à la situation et ainsi de transmettre au client un sentiment de compréhension et de sécurité.	C3		x			x		x		x
3.2.1.2.	... est en mesure de rédiger un texte (lettre brève, courriel) dans lequel il se montre compréhensif face au client et à sa situation.	C5			x	x	x	x	x	x	x

Objectif particulier 3.2.2 L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.2.2.2.	... est capable, à l'aide de situations données, de nommer trois exemples de formules par lesquelles il exprime au client sa compréhension face à la requête de celui-ci.	C1			x	x	x	x	x	x	x
3.2.2.4.	... est en mesure, dans des situations de communication, d'appliquer des effets vocaux de manière ciblée.	C3		x			x		x		x
Objectif particulier 3.2.3 L'agent relation client s'engage à mener les entretiens dans une atmosphère constructive.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.2.3.2.	... est capable de démontrer, dans un jeu de rôle, de quelle façon il sait faire preuve de compréhension face à un client difficile.	C5		x			x		x		x
Objectif particulier 3.2.4 L'agent relation client est capable de juger avec quelle approche il réussira à transmettre au client un sentiment de sécurité.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.2.4.1.	... est capable, à l'aide d'un exemple d'entretien avec un client, de décrire la situation et les circonstances dans lesquelles le client se trouve et de justifier l'approche pour laquelle il opérerait.	C5		x			x		x		x
3.2.4.2.	... est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.	C3		x			x		x		x
3.2.4.3.	... est en mesure de reconnaître son propre niveau de stress et de prendre les mesures adéquates afin de retrouver le calme.	C3		x			x		x		x

3.3. Compétence professionnelle:											
Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données											
3.3. Objectif général:											
L'agent relation client connaît les systèmes d'information et les banques de données internes qui fournissent des renseignements sur les activités du client. En se basant sur les processus appliqués, il teste et y décèle d'éventuelles erreurs. Il connaît la fréquence des sources d'erreurs et fixe ses priorités en conséquence. L'agent relation client maîtrise les activités de relation client grâce à une interrogation et une écoute active, ainsi qu'un style d'écriture approprié (également durant un échange de lettres).											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de travail		Aptitude à appliquer les connaissances acquises									
Exploitation des sources d'information											
Objectif particulier 3.3.2 L'agent relation client possède une connaissance approfondie des systèmes d'information et des banques de données internes, ainsi que de la fréquence des sources d'erreurs.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.3.2.1.	... est capable d'expliquer de manière compréhensible à un collègue en formation les systèmes d'informations et les banques de données internes, tout comme la fréquence des sources d'erreurs au niveau des données client et/ou des produits client.	C3	x							x	

3.4. Compétence professionnelle :											
Trouver des solutions répondant aux besoins du client											
3.4. Objectif général :											
L'agent relation client trouve, à l'aide des processus et prescriptions internes en matière de prestations de service et de produits, des solutions adaptées aux besoins du client. Il est capable d'évaluer la solution la mieux adaptée au client et de la lui décrire de manière claire et compréhensible.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de résolution des problèmes		Capacités à communiquer									
Objectif particulier 3.4.3 L'agent relation client s'efforce de communiquer de manière appropriée les solutions à son interlocuteur.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.4.3.4.	... est en mesure, à l'aide d'un exemple personnel, de décrire la mise en pratique des principes d'une communication adaptée à l'interlocuteur.	C2			x	x				x	

3.6. Compétence professionnelle :											
Assurer un suivi des requêtes faites par les clients											
3.6. Objectif général :											
L'agent relation client, après avoir terminé l'entretien, transmet au service compétent les informations nécessaires au traitement de la requête du client. Il saisit celle-ci, tout comme les arrangements convenus avec le client, dans la banque de données client. Il effectue les tâches nécessaires au traitement de cette requête dans le cadre de son autorité. L'agent relation client analyse le comportement qu'il a eu durant l'entretien et en déduit les mesures d'optimisation possibles.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de résolution des problèmes				Autonomie							
Objectif particulier 3.6.2 L'agent relation client est en mesure d'analyser son comportement durant les entretiens qu'il a menés avec des clients et d'en déduire les mesures éventuelles d'optimisation.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.6.2.1.	... est en mesure, en s'appuyant sur des standards de qualité donnés, de juger de manière réaliste son propre comportement durant un entretien avec un client.	C6		x			x		x		x
3.6.2.2.	... est en mesure, en se basant sur des évaluations d'entretien, de déterminer au moins deux mesures susceptibles d'améliorer son approche personnelle.	C5		x			x		x		x
3.6.2.3.	... est capable de décrire les outils/travaux/ressources nécessaires à la mise en pratique des mesures d'optimisation du comportement.	C2		x			x		x		x

3.7. Compétence professionnelle :											
Mener des entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
3.7. Objectif général :											
L'agent relation client mène les entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Il se sert pour cela des supports d'aide interne proposés, tels que des ouvrages de référence, des glossaires, etc.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
		Capacités à communiquer									
Objectif particulier 3.7.1. L'agent relation client est en mesure, grâce aux supports d'aide interne proposés, de mener avec compétence des entretiens client dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.7.1.1	... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.	C5	X				x		x		x
3.7.1.2.	...est en mesure, dans le cadre d'un jeu de rôle, de mener dans la langue nationale de la région ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais un entretien adapté au client et à la situation.	C5			X	x	x	x	x	x	x

4. Domaine de compétences opérationnelles :											
Fidélisation des clients											
4.1. Compétence professionnelle :											
Déceler de manière ciblée les besoins du client											
4.1. Objectif général :											
L'agent relation client prend contact avec les clients de manière régulière, active et selon des critères définis. Il se renseigne sur leur niveau de satisfaction et/ou répond aux questions concernant les produits et les prestations de service. Il détecte les éventuels besoins en informations ou prestations supplémentaires et réagit adéquatement.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Processus d'analyse et de planification		Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation									
Objectif particulier 4.1.1 L'agent relation client est en mesure de prendre contact avec des clients existants de manière régulière et active, de se renseigner au cours de l'entretien sur les besoins actuels en produits et prestations de service et d'agir en conséquence.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.1.1.2.	... est en mesure, à l'aide de la technique d'interrogation appropriée, de déterminer le taux de satisfaction du client.	C4			x	x	x	x	x	x	x
Objectif particulier 4.1.4 L'agent relation client est capable, durant un entretien avec le client, de détecter exactement les besoins non satisfaits de celui-ci, ainsi que les points à éclaircir, et ensuite d'agir en conséquence.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.1.4.3.	... est capable de décrire et expliquer trois types de questions, ainsi que leur utilisation durant un entretien.	C2			x	x	x	x	x	x	x

4.2. Compétence professionnelle : Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales											
4.2. Objectif général : L'agent relation client réagit, selon sa propre estimation, le plus rapidement possible et au moment propice, face à l'insatisfaction du client ou à ses propos sur son intention de rompre les relations commerciales. Il s'enquiert auprès du client des raisons de son mécontentement et/ou de son intention de rompre les relations commerciales et réagit de manière appropriée. En cas de besoin, l'agent relation client procède aux clarifications nécessaires. Il offre au client de modifier de manière appropriée son contrat, il dissipe les malentendus et répond au mécontentement de ce dernier.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de négociation Techniques de vente		Capacités à communiquer Aptitude à négocier		Aptitude à coopérer							
Objectif particulier 4.2.2 L'agent relation client possède de vastes connaissances sur la manière de gérer les situations difficiles durant un entretien client.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.2.2.3.	... est capable, à l'aide d'exemples de situations difficiles, de décrire pas à pas le procédé qu'il applique pour parvenir à clore positivement l'entretien.	C2			x	x	x	x	x	x	x
4.3. Compétence professionnelle : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions											
4.3. Objectif général : L'agent relation client traite les réclamations du client en cherchant les solutions appropriées et, ensuite, répond aux questions posées. Ou alors, il explique les procédés et fournit les raisons qui ont conduit au mécontentement du client. Il saisit l'état d'âme dans lequel ce dernier se trouve et développe de l'empathie. L'agent relation client prend le client et sa demande au sérieux et est capable d'apaiser son interlocuteur. Il traite la requête du client à la satisfaction de celui-ci et clôt l'entretien de manière positive. Il traite les réclamations en gardant une certaine distance nécessaire et en appliquant son savoir professionnel.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
		Capacité à gérer le stress		Aptitude à coopérer Intelligence émotionnelle							

Objectif particulier 4.3.2 L'agent relation client connaît les techniques requises pour le traitement des réclamations appliquant une approche axée sur la recherche de solutions et sait comment garder ses distances durant les entretiens avec le client.												
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École							
	L'agent relation client ...											
4.3.2.4.	... est capable de citer les différentes phases d'un entretien qui traite une réclamation.	C1			x	x	x	x	x	x	x	x
4.4. Compétence professionnelle : Informar les clients de manière proactive sur les nouveautés												
4.4. Objectif général : L'agent relation client, dans le but de fidéliser ses clients, les informe régulièrement et proactivement des produits, prestations de service et autres avantages. Il reconnaît le moment propice où ces informations peuvent être utiles au client et les lui communique en employant des phrases brèves et intelligibles.												
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles								
Techniques de vente		Civilités adaptées à la situation Aptitude à appliquer les connaissances acquises		Aptitude à coopérer								
Objectif particulier 4.4.2 L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques permettant une communication des informations intelligible et adaptée à l'interlocuteur.												
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École							
	L'agent relation client ...											
4.4.2.1.	... est capable de différencier deux modèles de langage imagé.	C3		x							x	
4.4.2.2.	... est capable, lorsqu'il fournit une explication au client, d'appliquer de manière compréhensible les deux modèles de langage imagé.	C3	x								x	

Objectif particulier 4.4.3 L'agent relation client est en mesure d'analyser pourquoi un entretien s'est déroulé sans parvenir aux résultats souhaités et d'en déduire les mesures nécessaires à appliquer.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.4.3.1.	... est capable d'expliquer pourquoi un entretien s'est déroulé sans atteindre les objectifs espérés et il est capable d'établir, par écrit et en tant que mesures personnelles d'optimisation, une liste de mesures concrètes à prendre afin de pouvoir à l'avenir atteindre les objectifs fixés d'un entretien.	C5		x		x		x		x	

4.5. Compétence professionnelle : Surprendre les clients										
4.5. Objectif général : L'agent relation client réussit sans cesse à enthousiasmer le client avec des informations et des prestations de service inattendues. Il reconnaît les situations quand elles sont propices et sait profiter des occasions données.										
Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles								
Techniques de vente	Capacités à communiquer									
4.6. Compétence professionnelle : Mener des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.										
4.6. Objectif général : L'agent relation client mène des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Il se sert pour cela des supports d'aide interne proposés, tels que des ouvrages de référence, des glossaires, etc.										
Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles								
	Capacités à communiquer									

Objectif particulier 4.6.1 L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des outils de travail internes, de mener avec compétence des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.6.1.1.	... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.	C5	X				x		x		x
4.6.1.2.	... est en mesure, dans le cadre d'un jeu de rôle, de mener dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais un entretien adapté au client et à la situation.	C5			X	x	x	x	x	x	x
5. Domaine de compétences opérationnelles :											
La reconquête des clients perdus											
5.2. Compétence professionnelle :											
Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients											
5.2. Objectif général :											
L'agent relation client conduit l'entretien en appliquant de manière ciblée les techniques d'interrogation. Il se met à la portée du client et l'écoute activement. Il influence, par ses interactions avec le client, le déroulement de l'entretien.											
Compétences méthodologiques			Compétences sociales			Compétences personnelles					
			Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation								
Objectif particulier 5.2.2 L'agent relation client possède les connaissances requises sur les techniques d'interrogation.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
5.2.2.1.	... est en mesure de décrire au moins les quatre principales techniques d'interrogation avec leurs objectifs qui, appliquées au cours d'un entretien, permettent la reconquête d'un client.	C2			x	x	x	x	x	x	x
5.2.2.2.	... est capable, à l'aide d'exemples de situations d'entretien, de démontrer quelle technique d'interrogation va permettre de poursuivre avec succès l'entretien et de justifier son choix de manière plausible.	C5	x			x	x	x	x	x	x

5.4. Compétence professionnelle : Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre											
5.4. Objectif général : L'agent relation client définit, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client et de concert avec celui-ci, les domaines de responsabilité de chacun et fixe les délais à venir. Il définit la marche à suivre.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de travail											
Techniques de prise de décision											
Objectif particulier 5.4.2 L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques à appliquer pour conclure de manière formelle les entretiens avec d'anciens clients.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
5.4.2.2.	... est capable de formuler de lui-même au moins quatre questions différentes avec lesquelles il demande au client si celui-ci a d'autres souhaits, et s'assure ainsi qu'il a bien servi le client et répondu à la totalité de ses requêtes.	C5			x	x	x	x	x	x	x

6. Domaine de compétences opérationnelles :											
Utilisation des installations de communication et des systèmes de soutien.											
6.1. Compétence professionnelle :											
Employer correctement les outils de travail											
6.1. Objectif général :											
L'agent relation client a besoin, pour effectuer son travail, d'une multitude d'instruments, tels qu'un ordinateur, un télécopieur, une imprimante, un scanner, etc. Il les utilise dans son travail quotidien de manière ciblée et efficace. Il en connaît les interfaces et les met à contribution (par ex. autres départements, autres systèmes).											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Techniques de travail		Aptitude à appliquer les connaissances acquises									
Objectif particulier 6.1.3 L'agent relation client se montre ouvert aux aspects techniques de son travail.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
6.1.3.1.	... est en mesure de décrire clairement les avantages concrets que la technique apporte à l'exercice de son travail.	C2		x		x	x				
6.3. Objectif général :											
L'agent relation client utilise l'infrastructure mise à sa disposition (telle que l'internet, l'extranet, l'archivage des données/structure des documents) pour effectuer son travail. Il utilise ces aides de manière appropriée en fonction du client et du mandat. Il utilise les processus, procédés, directives et modèles disponibles, tout comme les informations sur l'entreprises et les produits.											
Compétences méthodologiques		Compétences sociales		Compétences personnelles							
Exploitation des sources d'information											
Objectif particulier 6.3.2 L'agent relation client possède une vaste connaissance de l'infrastructure existante.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
6.3.2.1.	... est capable d'expliquer 5 éléments de l'infrastructure et leur emploi.	C2			x	x	x		x	x	

Cours interentreprises

CI	Contenus	L'accent est mis sur	Nbre de jours	
cours I	2.2. Entretiens proactifs avec de nouveaux clients et des personnes intéressées	communication professionnelle avec le client axée sur le suivi et la fidélisation des clients	10 vk	
	2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais			
	3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues			
	3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité			
	3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client			
	3.5. Traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante			
	3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients			
	4.2. Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales			
	4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions			
	4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés			
	4.5. Surprendre les clients			
	5.2. Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients			
	1.5. Établir une coopération axée sur les prestations			orientation prestation et orientation client
	3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client			
4.5. Surprendre les clients				
3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité	gestion du stress			
3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client				
4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions				
3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité	empathie en relation client			
4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions				
3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client				
4.1. Déceler de manière ciblée les besoins du client	motivation professionnelle au quotidien			
4.5. Surprendre les clients				
3.3. Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données	technique de centre d'appels/centre de contact			
6.2. Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité				

cours II	Compétences opérationnelles : 2. Acquisition de nouveaux clients 3. Suivi des clients 4. Fidélisation des clients 5. Reconquête des clients perdus	modulation de la voix	8
	2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais 3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues 3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité 3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients 4.2. Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales 4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions 4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés 5.1. Prendre contact avec d'anciens clients 5.2. Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients 5.3. Clore, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients 5.4. Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre	communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus	
	3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client 4.1. Déceler de manière ciblée les besoins du client 4.5. Surprendre les clients	motivation	
	6.1. Employer correctement les outils de travail 6.2. Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité 7.2. Appliquer de manière responsable les règlements internes	technique de centre d'appels/centre de contact	
cours III	2.2. Entretiens proactifs avec de nouveaux clients et des personnes intéressées 2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais 3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues 3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité 3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients 4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions 4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés 5.1. Prendre contact avec d'anciens clients 5.2. Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients 5.3. Clore, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients 5.4. Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre	communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus	5
	1.3. Mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels	technique de centre d'appels/centre de contact	