

---

## **Plan de formation**

### **Agente relation client/agent relation client<sup>1</sup>**

---

AURIS

1.7.2010 / Etat le 20 août 2020

---

---

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes

---

## Table des matières

1	Introduction	3
2	Profil de la profession	3
3	Partie A : Compétences opérationnelles	4
4	Partie B: Tableau des leçons	76
5	Partie C : organisation, répartition et durée des cours interentreprises	77
5.1	Objectif	77
5.2	Organe responsable	77
5.3	Autres organes	77
5.4	Durée, période et contenu	77
5.5.	Notes	81
6	Partie D: Procédures de qualification	82
6.1	Organisation	82
6.2	Domaines de la procédure de qualification	82
6.3	Évaluation	83
	Approbation et entrée en vigueur	84
7	Annexe	90
7.1	Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale	90
7.2	Indications méthodologiques	91

---

## 1 Introduction

Ce plan de formation définit les domaines des compétences opérationnelles, la répartition des leçons ainsi que la pondération des thèmes clés qui accompagnent cet apprentissage de trois ans.

En principe, la théorie doit être enseignée par les écoles professionnelles, les pratiques de mise sont transmises durant le CI et la mise en pratique relève du domaine des entreprises. Cela implique une étroite collaboration entre les lieux d'apprentissage et une intégration concordante des thèmes traités.

Les entreprises formatrices et les personnes en formation, tout comme les écoles professionnelles, doivent, tout au long de la formation et en tout temps, connaître les objectifs semestriels fixés et les intégrer au processus de formation.

---

## 2 Profil de la profession

L'agente relation client/agent relation client, ci-après appelé **agent relation client**, fournit aux clients des informations sur différents produits et prestations de service et assure le suivi de la clientèle tout au long de la relation commerciale dans un centre de contact.

Il acquiert des clients, mène des entretiens de vente, prend des commandes, répond aux questions et aux réclamations, qu'il traite directement ou qu'il transmet aux services compétents.

L'agent relation client s'enquiert si les clients sont satisfaits de l'entreprise et de ses prestations de service et il regagne les clients perdus. Il est en mesure d'offrir une écoute individuelle, adaptée aux différents types de clients, et de communiquer avec ceux-ci de manière appropriée.

L'agent relation client est capable de mener un entretien dans la langue nationale de la région ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Il connaît les outils de travail employés dans un centre de contact et leurs caractéristiques, et il sait les utiliser.

Il place les clients au centre de ses activités mais est également en mesure, le cas échéant, de se distancer de manière ciblée. Il connaît ses forces et ses faiblesses en matière de relation client, de communication et en situation de stress. Il est capable de les gérer et de développer ses aptitudes.

L'agent relation client est en mesure d'analyser une situation difficile, tout comme son propre comportement lors de situations conflictuelles, et de prendre les mesures nécessaires.

L'agent relation client a conscience d'être la carte de visite de l'entreprise et il s'acquitte de ses tâches avec une approche axée sur le client. Il est qualifié pour mener des entretiens avec les clients en appliquant les principes de la conduite de conversation.

L'agent relation client est ouvert aux nouveautés et est en mesure de réagir avec flexibilité aux situations qui se présentent.

**Une communication adaptée à la situation et à l'interlocuteur** durant toutes les phases de la relation commerciale, ainsi qu'**une orientation axée sur les prestations de service et sur le client** forment **le pivot central de la formation**.

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 support
7. Respect des directives et des prescriptions

---

### **3      Partie A : Compétences opérationnelles**

Dans la partie suivante du plan de formation, vous trouverez toutes les informations pertinentes en matière de compétences professionnelles. Celles-ci ont été élaborées sur la base d'une analyse des tâches effectuée selon la méthode Triplex pour la définition des objectifs. Vous trouverez en annexe, sous le paragraphe 8.2 « Indications méthodologiques », les explications relatives à cette méthode.

**Plan de formation : agent relation client**

**1. Domaine de compétences opérationnelles :**

Organisation du travail et de la collaboration

**1.1. Compétence professionnelle :**

Développer une attitude et une présentation personnelle conformes aux directives de l'entreprise

**1.1. Objectif général :**

L'agent relation client représente quotidiennement son entreprise. Sa présentation et son comportement, tant au niveau du parler que des civilités, correspondent aux critères énoncés par l'entreprise en matière de qualité du produit, de qualité de service, de sérieux et de discrétion. Pour cela, l'agent relation client prend d'une part modèle sur son supérieur et ses collègues de travail. D'autre part, il respecte les directives internes (lignes directives, visions, charte, etc) en matière d'habits de travail, d'attitude, de fiabilité et autres.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
	Civilités adaptées à la situation	

**Objectif particulier 1.1.1** L'agent relation client est capable en toutes circonstances de se comporter conformément aux déclarations de l'entreprise tant en ce qui concerne ses manières que l'image qu'il renvoie à l'extérieur.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.1.1.1.	... est en mesure de décrire clairement les civilités relatives à un parler adéquat et à une attitude plaisante.	C2			x
1.1.1.2.	... peut appliquer correctement, dans un jeu de rôle, les instructions données en matière de présentation et de parler.	C3			x
1.1.1.3.	... peut adapter, globalement et définitivement, sa présentation et ses civilités pour les rendre conformes aux directives internes.	C3	x		

**Objectif particulier 1.1.2** L'agent relation client possède une vaste connaissance des directives internes en matière d'attitude et de présentation.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.1.2.1.	...est en mesure de décrire avec logique les règlements internes relatifs aux objectifs généraux, aux visions, aux principes, à la charte, etc. .	C2			x

**Objectif particulier 1.1.3** L'agent relation client a conscience de représenter l'entreprise et son image, et il s'engage à appliquer une attitude conforme aux directives internes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.1.3.1.	... est capable, à l'aide d'un exemple, d'expliquer comment un collaborateur doit représenter une entreprise et de décrire les principales caractéristiques de ce mécanisme.	C2	x		
1.1.3.2.	... est en mesure de décrire de manière compréhensible de quelle façon il applique, dans son travail et au quotidien, les règlements internes.	C2	x		

**Objectif particulier 1.1.4** L'agent relation client est capable de juger de par lui-même son comportement et sa présentation, et est à même, si besoin est, de les adapter pour les rendre conformes aux directives internes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.1.4.1.	... est en mesure, à l'aide d'une liste de contrôle relative aux directives internes en matière d'attitude et de langage, d'évaluer de manière réaliste sa présentation et de l'adapter si nécessaire.	C5	x		

**1.2. Compétence professionnelle :**

Planifier les tâches de manière ciblée

**1.2. Objectif général :**

L'agent relation client se voit attribuer des tâches conformément aux prescriptions, aux accords et aux horaires de service. A cet égard, il est en étroite communication avec ses supérieurs, les clients, les collègues de bureau, le back office ou également le service de support. Il débute son travail par la mise en fonction des outils de travail nécessaires (tels que le téléphone, l'ordinateur, les logiciels, les applications, les listes de contrôle, le courrier reçu, etc.) et en préparant la documentation relative au client et/ou à des informations commerciales.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Processus d'analyse et de planification Techniques de travail		Autonomie

**Objectif particulier 1.2.1** L'agent relation client est en mesure d'effectuer les tâches qui lui ont été assignées à l'aide d'outils de travail pertinents et en respectant les directives, les accords ou le plan de service.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.2.1.1.	... est en mesure d'apprêter les outils de travail requis pour les tâches qui lui ont été assignées et d'organiser avec soin son poste de travail.	C3	x		
1.2.1.2.	... est capable d'effectuer correctement la totalité des tâches qui lui ont été assignées à l'aide des outils de travail préparés.	C3	x		

**Objectif particulier 1.2.2** L'agent relation client possède une connaissance approfondie de l'utilisation appropriée des outils de travail disponibles.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.2.2.1.	... est en mesure de décrire l'utilisation appropriée des outils de travail les plus courants.	C2			x
1.2.2.2.	... est capable de décrire quelle information il peut obtenir en utilisant adéquatement les outils de travail disponibles (par ex. manuels, intranet...).	C2			x

<b>Objectif particulier 1.2.3</b> L'agent relation client est très intéressé à organiser de manière autonome les tâches qui lui ont été assignées.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.2.3.1.	... est en mesure d'élaborer de manière autonome un ouvrage de référence (tel qu'un manuel) pour les situations de travail quotidiennes et extraordinaires, de le structurer de façon synoptique, de l'actualiser en permanence et de l'utiliser à bon escient.	C5			x

<b>Objectif particulier 1.2.4</b> L'agent relation client est en mesure de réévaluer régulièrement et de manière critique son choix d'instruments de travail.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.2.4.1.	... est capable de remettre en question de façon critique son choix en matière d'outils de travail, de le justifier et de décrire les mesures d'optimisation nécessaires.	C5	X		

<b>1.3. Compétence professionnelle :</b> Mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels		
<b>1.3. Objectif général :</b> L'agent relation client ne peut planifier que très relativement ses interventions de la journée. Elles dépendent du nombre de demandes qu'il recevra. Il doit savoir, s'il devait y avoir des pauses entre les appels, quelles tâches il pourrait alors accomplir et les préparer. D'une part, il connaît les tâches auxquelles il a été affecté, et <u>d'autre part il doit activement structurer les pauses entre les appels et les mettre à profit de manière constructive.</u>		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
Techniques de travail		Autonomie



**Objectif particulier 1.3.1** L'agent relation client est en mesure d'organiser préalablement son travail afin de pouvoir, en fonction de la charge de travail du moment, l'accomplir de manière efficace et mettre à profit judicieusement les pauses éventuelles.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.3.1.1.	... est capable d'organiser à l'avance son travail et, en cas de changements, de s'adapter de manière flexible et spontanée à la nouvelle situation.	C5	x		

**Objectif particulier 1.3.2** L'agent relation client sait exactement comment structurer ses tâches de façon pertinente.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.3.2.1.	... est en mesure d'établir, en se basant sur une situation de départ donnée, une liste de priorités (par ex. selon le « principe d'Eisenhower »)	C5			x

**Objectif particulier 1.3.3** L'agent relation client est conscient que son travail n'est que très relativement planifiable et cherche à effectuer son travail à chaque fois de manière efficace.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.3.3.1.	... est en mesure, en s'appuyant sur une situation concrète, d'évaluer la charge de travail et d'adapter son approche en conséquence.	C5	x		
1.3.3.2.	... est capable d'évaluer les tâches à venir et de s'y attaquer proactivement et avec engagement.	C5	x		

<b>Objectif particulier 1.3.4</b> L'agent relation client remet en question l'efficacité de son travail.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.3.4.1.	... est en mesure d'analyser les statistiques régulières (telles que le contrôle des performances ou le contrôle de la qualité) et d'en déduire les mesures d'optimisation nécessaires.	C5		x	
1.3.4.2.	... est en mesure d'interpréter des statistiques données et d'en nommer de manière exhaustive les enjeux en matière de performance.	C4		x	

<b>1.4. Compétence professionnelle :</b> Se comporter de manière professionnelle au sein de l'organisation		
<b>1.4. Objectif général :</b> L'agent relation client connaît les structures et les processus mis en place dans son organisation, ainsi que les degrés de hiérarchie. Il étudie les produits et les services de l'entreprise, ainsi que les directives internes. Il respecte son champ de compétences et se conforme à son rôle personnel. Il participe, par exemple, aux réunions de l'entreprise, aux formations de perfectionnement, aux sessions de coaching et de formation, aux manifestations, etc. . Il s'informe sur les intérêts de l'entreprise et s'engage à les défendre.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
Techniques de prise de décision		

<b>Objectif particulier 1.4.1</b> L'agent relation client est en mesure d'accomplir ses tâches dans le cadre des structures de l'entreprise.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.4.1.1.	... est en mesure de surmonter ses tâches avec engagement et de respecter, dans son travail quotidien, les intérêts de l'entreprise.	C5	x		

**Objectif particulier 1.4.2** L'agent relation client possède un savoir explicite des processus, structures et hiérarchies de mise dans l'entreprise.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.4.2.1.	... est capable de décrire à une tierce personne les produits et services de son entreprise de manière compréhensible et avec un parler adapté à l'interlocuteur.	C2	x		
1.4.2.2.	... est capable d'expliquer, à partir d'exemples de situations, les méthodes et procédés de mise dans son entreprise et conformes aux spécifications internes (telles que directives, application des CGV, ...)	C2			X
1.4.2.3.	... est en mesure de décrire, avec ses propres mots, les degrés de hiérarchie et la forme juridique de son entreprise.	C2			X
1.4.2.4.	... est en mesure de citer, avec ses propres mots, les éléments de base qui doivent figurer sur une fiche de description de poste ou une fiche de description de fonction.	C1			X

**Objectif particulier 1.4.3** L'agent relation client est très intéressé à participer aux manifestations internes de l'entreprise (telles que réunions, formations de perfectionnement, sessions de coaching et de formation, etc.).

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.4.3.1.	... est capable, à partir d'exemples de manifestations internes, de décrire l'utilité et les avantages de celles-ci à tous les participants.	C2	x		

**Objectif particulier 1.4.4** L'agent relation client est disposé à défendre avec ardeur les intérêts de l'entreprise et à participer activement à l'élaboration de nouveaux procédés internes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.4.4.1.	... est capable d'expliquer comment il intègre, dans son travail quotidien et de sa propre initiative, les intérêts et nouveautés de l'entreprise.	C2	X		

**Objectif particulier 1.4.5** L'agent relation client est en mesure de réévaluer régulièrement son rôle et ses compétences personnelles.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.4.5.1.	... est en mesure, à l'aide de sa fiche individuelle de description de poste et de fonction, de vérifier s'il y a divergences et alors d'appliquer les mesures correctives adéquates.	C5	x		
1.4.5.2.	... est capable de décrire, avec ses propres mots, son rôle explicite au sein de l'entreprise.	C2	x		

**1.5. Compétence professionnelle :**

Établir une coopération axée sur les prestations

**1.5. Objectif général :**

L'agent relation client n'évolue dans son travail qu'en groupe. Le travail en centre d'appels est un travail d'équipe qui comporte de nombreuses interactions avec d'autres départements et d'autres domaines. Cela exige de la part de l'agent relation client une forte orientation tant vers le travail en équipe qu'envers le client. Il est soucieux d'offrir aux destinataires de ses performances, qu'ils soient internes ou externes, des prestations de services adéquates. Il entretient un échange dynamique d'informations et de connaissances avec ses collègues, les responsables de domaine, les experts, les superutilisateurs, les fournisseurs, le support informatique externe et bien d'autres encore.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Techniques de travail	Capacités à communiquer	Aptitude à coopérer

**Objectif particulier 1.5.1** L'agent relation client est en mesure de coopérer de manière constructive avec des partenaires, des équipes et des clients qu'ils soient internes ou externes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.5.1.1.	... est capable, sur la base d'exemples de situations d'entretien, de décrire les signaux non verbaux émis par son interlocuteur et de réagir adéquatement afin de créer une solide base de conversation.	C5			x
1.5.1.2.	... est en mesure, durant des entretiens avec des partenaires, des membres de son équipe ou des clients, de cerner les besoins de son interlocuteur, de réagir en conséquence et ainsi de collaborer efficacement avec celui-ci.	C5	x		
1.5.1.3.	... est capable, au cours d'un entretien avec ses collègues ou des clients, de réagir spontanément et de manière appropriée aux signaux non- verbaux.	C5	x		

**Objectif particulier 1.5.2** L'agent relation client possède une vaste connaissance du travail en équipe, ainsi que de l'orientation axée sur les prestations de services.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.5.2.1.	... est en mesure de citer, en prenant pour exemple son entreprise, les principales caractéristiques des prestations de service.	C1			x
1.5.2.2.	... est capable de nommer les quatre phases du processus de consolidation d'équipe et de décrire clairement leurs caractéristiques.	C2			x
1.5.2.3.	... est en mesure de répartir, à l'aide d'une situation en équipe donnée, les rôles au sein d'une équipe et d'en décrire leurs caractéristiques.	C2			x
1.5.2.4.	... est capable de citer quatre avantages et quatre inconvénients liés au travail d'équipe.	C1			x

<b>Objectif particulier 1.5.3</b> L'agent relation client est très intéressé à travailler en équipe.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.5.3.1.	... est capable, en tout temps et face à des interlocuteurs internes et externes (tels que collègues, responsables de domaine, experts, superutilisateurs, fournisseurs, support informatique, etc.), de se montrer soucieux des prestations de service qu'il fournit.	C3	x		
1.5.3.2.	... est en mesure d'apporter activement au sein de son équipe sa contribution personnelle, de faire preuve d'empathie envers les autres membres et de communiquer de façon adéquate avec eux.	C5	x		
1.5.3.3.	... est capable, à l'aide d'exemples internes, de décrire les caractéristiques d'une approche axée sur le client et soucieuse des prestations de service fournies.	C2		x	

<b>Objectif particulier 1.5.4</b> L'agent relation client est en mesure de réfléchir à son rôle au sein de l'équipe.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.5.4.1.	... est en mesure de décrire les différences entre un rôle explicite et un rôle implicite au sein de l'équipe et/ou du département, ainsi que de nommer son rôle personnel.	C2			x

**1.6. Compétence professionnelle :**

Instruire les personnes de manière professionnelle

**1.6. Objectif général :**

L'agent relation client doit initier de nouveaux collaborateurs ou les accompagner pendant leurs premières années d'apprentissage. Il fait visiter l'entreprise à des personnes externes et leur fournit des renseignements. Il est capable de fournir des informations sur l'organisation, ses structures, produits et procédés. Il initie les personnes en formation et les nouveaux collaborateurs, les accompagne et les corrige.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Techniques de travail Exploitation des sources d'information Techniques de présentation	Aptitudes à communiquer	Aptitude à appliquer les connaissances acquises

**Objectif particulier 1.6.1** L'agent relation client est en mesure, de façon adaptée à son interlocuteur, d'initier les nouveaux collaborateurs ou les personnes en formation dans leurs tâches et travail et de les accompagner.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.6.1.1.	... est capable d'initier une tierce personne dans ses tâches de manière structurée et de l'accompagner dans la pratique à l'aide de feed-backs constructifs.	C5	x		
1.6.1.2.	... est en mesure de réciter par cœur les principales règles de feed-back.	C1			x
1.6.1.3.	... est en mesure de préparer les informations destinées aux personnes en formation et aux nouveaux collaborateurs de manière structurée et de les leur transmettre de manière compréhensible.	C5	x		

1.6.1.4.	... est capable d'assister, de manière constructive et par le biais des règles essentielles de feed-back, les personnes en formation et les nouveaux collaborateurs dans leur apprentissage.	C5	x		
1.6.1.5.	... est capable d'appliquer de manière ciblée les techniques de présentation appropriées durant l'initiation des nouveaux collaborateurs.	C3			x

**Objectif particulier 1.6.2** L'agent relation client est en mesure de fournir de manière compréhensible des informations détaillées sur l'entreprise à des visiteurs externes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.6.2.1.	... est capable, en s'appuyant sur des documents internes existants et les particularités de l'entreprise, de compiler des informations précises sur l'exploitation de cette dernière.	C5			x
1.6.2.2.	... est capable de transmettre des informations sur l'entreprise de façon loyale, informative, claire et adaptée à l'interlocuteur	C3	x		

**Objectif particulier 1.6.3** L'agent relation client est très intéressé à transmettre son savoir à de tierces personnes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.6.3.1.	... est en mesure d'énumérer et d'appliquer les conditions préalables indispensables qui permettent de structurer de manière positive les dialogues menés avec des supérieurs, des collaborateurs, des personnes en formation, etc..	C3	x		

**Objectif particulier 1.6.4** L'agent relation client est en mesure d'évaluer des situations et d'initier, ainsi que corriger en conséquence les personnes en formation et les collaborateurs.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.6.4.1.	... est capable de juger de manière ciblée l'effet que son comportement personnel provoque sur les autres, de solliciter activement si nécessaire l'opinion des membres de son équipe et de ses supérieurs, et d'adapter sa conduite en conséquence.	C4	x		
1.6.4.2.	... est en mesure d'estimer le niveau de connaissances des collaborateurs et des visiteurs avec lesquels il s'entretient et ainsi de leur fournir les informations appropriées et pertinentes.	C5	x		



**1.7. Compétence professionnelle :**

En cas de situations conflictuelles, chercher de manière constructive à obtenir une situation « gagnant-gagnant » et si nécessaire demander l'aide d'autrui

**1.7. Objectif général :**

Lors de situations difficiles, l'agent relation client se comporte tout d'abord correctement. Il cherche à satisfaire le client et à trouver une solution. D'autre part, il se détache des critiques et des attaques du client de manière à ne pas se sentir personnellement visé. Lors d'entretiens houleux, il cherche à aboutir à une solution constructive, mais cependant interrompt l'entretien si son interlocuteur ne manifeste aucun signe de compromis et d'accord. A partir d'un certain point, il transfère le client interne/externe à la prochaine instance et entame le processus d'escalade. Il se détache mentalement des entretiens difficiles soit de par lui-même, soit en utilisant les aides que l'entreprise met à sa disposition (telles que sessions de coaching, sessions avec mentor, intervision, supervision, etc. ).

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Techniques de résolution des problèmes	Capacités à communiquer	

**Objectif particulier 1.7.1** L'agent relation client est en mesure de se comporter correctement lors de situations difficiles et de rechercher des solutions.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.7.1.1.	... est en mesure, sur la base d'une situation concrète, de se mettre dans la peau des interlocuteurs impliqués dans le conflit et de décrire leurs points de vue.	C5			x
1.7.1.2.	... est capable d'aborder les conflits en cherchant une solution et en collaborant activement avec son interlocuteur afin de parvenir à un résultat acceptable pour les deux parties.	C5	x		
1.7.1.3.	... est capable, à l'aide de mesures ciblées, de se distancer de situations difficiles et de les affronter de manière objective et impartiale.	C3	x		

**Objectif particulier 1.7.2** L'agent relation client possède des connaissances sur la gestion des situations conflictuelles.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.7.2.1.	... est en mesure de citer les neufs niveaux d'intensification du conflit (selon Glasl) et d'en décrire, avec ses propres mots, les comportements correspondants.	C2			x
1.7.2.2.	... est capable de définir les caractéristiques d'une situation « gagnant-gagnant » en la comparant avec une situation « gagnant-perdant » et une situation « perdant-perdant ».	C1			x

**Objectif particulier 1.7.3** L'agent relation client connaît l'importance que revête, lors de situations difficiles, un comportement axé sur la satisfaction des clients et la recherche de solutions.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.7.3.1.	... est en mesure, à l'aide d'un exemple, de démontrer l'importance que revêtent les solutions constructives durant des situations conflictuelles.	C2			x

**Objectif particulier 1.7.4** L'agent relation client est capable d'analyser une situation difficile, d'étudier sa propre approche lors de situations conflictuelles et d'adopter les mesures nécessaires.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
1.7.4.1.	... est en mesure de vérifier de manière critique son approche en cas de situations conflictuelles, ainsi que ses retombées, et d'adapter si nécessaire son procédé.	C5	x		

**2. Domaine de compétences opérationnelles:**  
 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 2.1.1** L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des ressources disponibles, de structurer un entretien conformément aux directives internes et de créer un lien personnel avec le client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.1.1.1.	... est en mesure d'employer, de manière ciblée et tout au long des conversations téléphoniques, la totalité des ressources mises à sa disposition par l'entreprise (telles que glossaire, scriptes, ouvrages de référence, etc.)	C3	x		
2.1.1.2.	... est capable, au cours d'un entretien avec un client, de s'exprimer conformément aux prescriptions internes.	C5	x		
2.1.1.3.	... est capable de créer un lien personnel avec le client en l'interpellant toujours par le bon nom.	C5	x		

**Objectif particulier 2.1.2** L'agent relation client a connaissance des ressources disponibles, connait 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
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		
2.1.2.3.	... est en mesure de citer les caractéristiques essentielles à l'élaboration d'un lien personnel avec le client.	C1			x

**Objectif particulier 2.1.3** L'agent relation client est disposé à répondre activement aux besoins et intérêts des différents clients.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.1.3.1.	... est en mesure de réagir proactivement et de manière appropriée à l'attitude individuelle du client, ainsi que d'évaluer de manière structurée et à l'aide d'une liste de contrôle les informations dont celui-ci a besoin (besoins client).	C5	x		
2.1.3.2.	... est capable, à l'aide d'exemples personnels, de décrire de façon compréhensible comment il répond effectivement aux besoins de différents clients.	C2			x

<b>Objectif particulier 2.1.4</b> L'agent relation client est en mesure d'évaluer très rapidement la situation lors d'un appel et d'en déduire les démarches à suivre.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.1.4.1.	... est en mesure, grâce à une écoute active, de saisir la situation d'un entretien et d'en prendre note.	C5	x		
2.1.4.2.	... est capable, lors d'un entretien client et de manière adaptée à son interlocuteur, de répondre aux besoins de celui-ci tout en respectant les directives de l'entreprise.	C5	x		
2.1.4.3.	... est en mesure, sur la base de son analyse de la situation, de décrire au client de manière compréhensible les démarches à suivre.	C5	x		

<b>2.2. Compétence professionnelle :</b> Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées		
<b>2.2. Objectif général :</b> 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.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
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		
2.2.1.2.	... est capable de poursuivre, activement et en montrant de l'initiative, un entretien avec une personne intéressée.	C5	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
2.2.2.2.	... est capable, à l'aide d'un exemple d'entretien client, de décrire la communication verbale et non-verbale (mimique, gestuelle) utilisée.	C2			x
2.2.2.3.	... est en mesure d'adapter son comportement en fonction de son interlocuteur et du type de client qu'il représente.	C3		x	

**Objectif particulier 2.2.3** L'agent relation client est disposé à se charger activement de la conduite de la conversation.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.2.3.1.	... est capable d'appliquer, avec pertinence et en référence à la motivation du client, ses connaissances en matière de techniques de conduite de	C3	x		

	conversation et son savoir sur les outils de travail disponibles.				
2.2.3.2.	... est capable de décrire, de manière brève et logique, l'impact que sa façon de s'exprimer (mimique, ton de sa voix) a sur le processus de fidélisation des clients et de l'adapter.	C3		x	

**Objectif particulier 2.2.4** L'agent relation client est en mesure de cerner rapidement chez son interlocuteur le type de client auquel il appartient et d'adapter son \_\_\_\_\_ comportement en conséquence.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.2.4.1.	... est en mesure, à l'aide d'un exemple donné, de cerner le type de client représenté et de décrire de manière compréhensible le comportement respectif à appliquer	C5		x	

**2.3. Compétence professionnelle :**

Fournir des renseignements sur le produit de manière professionnelle et réagir de manière adéquate aux objections et aux critiques

**2.3. Objectif général :**

L'agent relation client informe et conseille le client en fonction de ses besoins reconnus. Il renseigne son client de manière professionnelle et pratique. Pour cela, il s'appuie sur du matériel de support, tel que les descriptions de produits, FAQ, formules standard, argumentation, etc., qui lui est mis à disposition soit sous forme électronique soit sur papier. Il réagit de manière appropriée et professionnelle aux objections, critiques et refus du client.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Techniques de négociation Techniques de vente	Civilités adaptées à la situation Aptitude à négocier	

**Objectif particulier 2.3.1** L'agent relation client est en mesure, à l'aide des documents mis à sa disposition, d'informer et de conseiller les clients de manière professionnelle, pratique et en fonction de leurs besoins, ainsi que de réagir correctement à leurs objections et critiques.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.3.1.1.	... est en mesure, au cours d'un entretien avec un client et à l'aide des documents internes correspondants (tels que descriptions de produit, FAQ, formules standard, etc.), de fournir une argumentation convaincante.	C5	x		
2.3.1.2.	... est capable, avec l'aide des documents mis à sa disposition, de réagir de manière appropriée et professionnelle aux objections et critiques.	C5	x		

**Objectif particulier 2.3.2** L'agent relation client possède une vaste connaissance des produits et prestations de service, tout comme de la documentation correspondante, et est ainsi en mesure d'informer et de conseiller les clients de manière détaillée.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.3.2.1.	... est en mesure de décrire à une tierce personne, de manière exhaustive, compréhensible et adaptée à l'interlocuteur, les produits, la documentation interne sur ces produits, ainsi que les prestations de service.	C2	x		

**Objectif particulier 2.3.3** L'agent relation client s'engage à mener des entretiens adaptés au client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.3.3.1.	... est capable de décrire au moins trois avantages que le client peut retirer d'une offre qui répond à ses besoins.	C2			x

**Objectif particulier 2.3.4** L'agent relation client est en mesure d'analyser les objections du client et de réagir en conséquence.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École



	L'agent relation client ...				
2.3.4.1.	... est en mesure, à l'aide d'exemples, d'analyser les objections du client et de décrire de manière compréhensible les démarches à suivre.	C4			x

**Objectif particulier 2.3.5** L'agent relation client est apte à évaluer correctement la situation lors d'un appel et de fournir au client des informations sur les produits et prestations de service correspondant à ses motifs et intérêts.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.3.5.1.	... est en mesure d'évaluer la situation adaptée au client et, en considération de sa motivation, de le renseigner sur les produits et prestations de service adéquats, de manière ciblée et adaptée à l'interlocuteur.	C5	X		
2.3.5.2.	... est capable, selon le comportement individuel du client lors de l'entretien, en posant des questions ciblées et en pratiquant une écoute active, de reconnaître les motifs du client et de lui fournir des informations ciblées sur les produits et les prestations.	C5	X		

**2.4. Compétence professionnelle :**

Fournir des renseignements sur les conditions générales appliquées

**2.4. Objectif général :**

L'agent relation client fournit au client des indications et des informations correctes quant aux modalités de paiement, aux conditions de vente, à la livraison et au retrait de la marchandise, au droit de garantie et de reprise. Pour cela, il s'appuie sur des documents internes, tels que FAQ, conditions générales de vente, formules standard, modèles de contrat, etc. .

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Utilisation des sources d'information		

**Objectif particulier 2.4.1** L'agent relation client est en mesure, à l'aide des documents disponibles, de fournir des renseignements corrects sur les conditions générales appliquées.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.4.1.1.	... est capable, avec l'aide de documents internes concernant différents procédés (modalités de paiement, conditions de vente, livraison et retrait de la marchandise, droit de garantie et de reprise) de renseigner les clients de manière correcte et pertinente.	C5	x		

**Objectif particulier 2.4.2** L'agent relation client possède les connaissances nécessaires sur les conditions générales spécifiques du produit.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.4.2.1.	... est en mesure, à l'aide d'exemples internes, de décrire les procédés contractuels.	C2	x		
2.4.2.2.	... est en mesure d'expliquer avec ses propres mots l'impact que les droits contractuels définis dans le CO, resp. le CC, ont sur son entreprise.	C2	x		
2.4.2.3.	... est capable de décrire de manière exhaustive les conditions générales spécifiques à certains produits de l'entreprise.	C2	x		

**Objectif particulier 2.4.3** L'agent relation client est très intéressé à fournir aux clients des indications et des informations concrètes et pertinentes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.4.3.1.	... est en mesure d'expliquer, à l'aide d'un exemple, les différences qui existent entre les renseignements disponibles, nécessaires et demandés, et l'impact qu'ils ont sur le client.	C2			x

**Objectif particulier 2.4.4** L'agent relation client est apte à juger correctement de la situation et de définir quelles informations concernant les conditions générales peuvent être utiles au client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.4.4.1.	... est en mesure de démontrer les effets obtenus auprès du client par le processus d'argumentation d'utilité durant un entretien fructueux.	C2			x
2.4.4.2.	... est en mesure de juger de quelles informations complémentaires un client a besoin et de les lui fournir.	C3	x		

### 2.5. Compétence professionnelle :

Consolider soigneusement les données client et les gérer avec efficacité

### 2.5. Objectif général :

L'agent relation client s'informe, avant ou pendant l'appel, si des données pertinentes sur le client concerné sont disponibles dans le système informatique. Au cas contraire, il saisit les données nécessaires, complète ou actualise celles disponibles. Il évite soigneusement de créer une redondance des données client. Au cas où le client a du mal à fournir les données nécessaires, l'agent relation client se sert de l'argumentation standard sur la sécurité et la protection des données pour motiver son interlocuteur.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Techniques de travail Exploitation des sources d'information	Discrétion	Autonomie

**Objectif particulier 2.5.1** L'agent relation client est en mesure, avant et pendant un appel, de gérer efficacement les données client disponibles dans le système informatique, ainsi que d'expliquer au client de manière convaincante les directives internes appliquées en matière de protection et de sécurité des données.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.5.1.1.	... est en mesure, à l'aide d'un formulaire ou d'un processus donné, de rechercher systématiquement les données client nécessaires, de les compléter et de les enregistrer.	C4	x		

2.5.1.2.	... est capable, à l'aide d'un exemple, d'expliquer au client de manière adéquate et efficace les conventions internes pratiquées en matière de protection et de sécurité des données.	C3	x		
----------	--	----	---	--	--

**Objectif particulier 2.5.2** L'agent relation client possède une connaissance solide des conventions internes concernant l'utilisation des données client, ainsi qu'un solide savoir-faire à renseigner adéquatement le client sur ces directives.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.5.2.1.	... est capable d'énumérer les réglementations internes sur la protection des données et leur application, ainsi que de décrire de manière compréhensible leurs répercussions.	C2			x
2.5.2.2.	... est en mesure de décrire comment les clients peuvent être informés efficacement et de manière compréhensible sur les directives en matière de protection des données.	C2			x

**Objectif particulier 2.5.3** L'agent relation client s'applique activement à prévenir toute redondance dans la gestion des données client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.5.3.1.	... est en mesure d'employer correctement les systèmes d'exploitation afin d'éviter une redondance des données.	C3	x		

**Objectif particulier 2.5.4** L'agent relation client est en mesure de juger de la pertinence des données et de décider si elles doivent être archivées ou non.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.5.4.1.	... est capable de démontrer avec logique les différences existantes entre une saisie nécessaire des données et une saisie pertinente.	C2			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 2.6.1 L'agent relation client est en mesure de clore l'entretien avec succès au bon moment.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.6.1.1.	... est en mesure de reconnaître quand le moment est venu de clore l'entretien et quand il est opportun de souligner l'argument principal, ainsi que l'utilité du produit/service et la plus-value que le client peut en retirer.	C5	x		

### 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
2.6.2.2.	... est en mesure d'expliquer par oral l'importance du résumé des arguments principaux et de démontrer leur plus-value pour le client.	C2			x

<b>Objectif particulier 2.6.3</b> L'agent relation client est capable de juger si le moment est propice à la conclusion du contrat ou la prise de la commande.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
2.6.3.1.	... est en mesure, lors d'un entretien avec un client, de reconnaître avec assurance quand le moment est opportun (intentions d'achat, accord du client, etc.) pour conclure le contrat ou prendre commande.	C4	x		

<b>2.7. Compétence professionnelle :</b> 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		
<b>2.7. Objectif général :</b> 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.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
	Capacités à communiquer	

<b>Objectif particulier 2.7.1</b> 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 ...				
2.7.1.1.	... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.	C5	X		
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

2.7.1.3.	... est en mesure d'employer, dans la langue nationale de la région ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais, le vocabulaire technique correct.	C3		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.

<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
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
3.1.1.2.	... est capable d'appliquer, dans un jeu de rôle et à l'aide d'un exemple concret, la technique de l'écoute active.	C3	x		
3.1.1.3.	... est en mesure, dans des situations données, de justifier son approche concrète et son choix de techniques de communication au cours d'un entretien avec un client.	C5		x	
3.1.1.4.	... est en mesure, pendant un entretien avec un client, de saisir rapidement la requête ou l'objection de ce dernier et de mener une argumentation appropriée.	C5	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
3.1.2.2.	... est capable d'expliquer, à un non-initié et à l'aide d'un graphique qu'il a lui-même créé, les bases de la communication.	C2			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



**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
3.1.3.2.	... est capable, face aux objections du client, de formuler son argumentation par écrit, clairement et de manière adaptée à son interlocuteur.	C5			x

**Objectif particulier 3.1.4** L'agent relation client sait se mettre dans la peau du client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.1.4.1.	... est en mesure, à l'aide d'un exemple, de décrire le client respectif, de nommer ses éventuels souhaits et requêtes, ainsi que de les justifier.	C5			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	

<b>Objectif particulier 3.2.1</b> 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	
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
3.2.1.3.	... est capable d'identifier le type de client auquel il a à faire et d'adapter son comportement et son langage en conséquence.	C5		x	
3.2.1.4.	... est en mesure, de par son attitude, de créer au cours d'un entretien une atmosphère calme et agréable.	C5	x		

<b>Objectif particulier 3.2.2</b> 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 ...				
3.2.2.1.	... est capable, à l'aide d'un exemple de situation, de justifier avec au moins trois effets positifs son choix tant au niveau du ton de la voix, que du langage adoptés.	C5		x	
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
3.2.2.3 <sup>1</sup>	... est capable de décrire les spécificités des principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit.	C2			x
3.2.2.4 <sup>2</sup>	... est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.	C3		x	

<sup>1</sup> Version du 20 août 2020, en vigueur depuis 01 janvier 2021

<sup>2</sup> Ajouté le 20 août 2020, en vigueur depuis 01 janvier 2021

3.2.2.5 <sup>3</sup>	... est capable d'appliquer correctement les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit.	C3	x		
3.2.2.6 <sup>4</sup>	... est en mesure de faire un usage ciblé des effets de voix dans les situations de communication.	C3		x	

<sup>3</sup> Ajouté le 20 août 2020, en vigueur depuis 01 janvier 2021

<sup>4</sup> Version du 20 août 2020, en vigueur depuis 01 janvier 2021

**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 ...				
3.2.3.1.	... est capable de nommer, avec ses propres mots, les raisons qui conduisent à vouloir établir un climat positif durant un entretien, ainsi que leurs répercussions sur la relation client.	C2			x
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	

**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 opterait.	C5		x	
3.2.4.2.	... est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.	C3		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	_____

**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 Exploitation des sources d'information	Aptitude à appliquer les connaissances acquises	

**Objectif particulier 3.3.1** L'agent relation client est en mesure d'examiner et de déceler les éventuelles erreurs de données client et/ou de produits client contenues dans les systèmes d'information et les banques de données internes

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.3.1.1.	... est en mesure, à l'aide des descriptions faites par le client, de déceler et de corriger des erreurs comprises dans les systèmes d'information internes.	C4	x		
3.3.1.2.	... est capable, à l'aide de données faites par le client, de déceler des erreurs de procédure et de les lui expliquer de manière compréhensible.	C4	x		
3.3.1.3.	... est en mesure d'expliquer au client de manière compréhensible la procédure qui permettra la levée d'une source d'erreur.	C2	x		

**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	C3	x		

	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.				
3.3.2.2.	... est en mesure de citer tous les systèmes d'informations et toutes les banques de données mis à sa disposition, de décrire leur contenu et de les employer correctement.	C3		x	
3.3.2.3.	... est en mesure, à l'aide d'exemples de questions posées par les clients, de déterminer quelle information lui est fournie par quel système et quelle banque de données, afin de pouvoir répondre correctement à ces questions.	C3	x		

**Objectif particulier 3.3.3** L'agent relation client s'engage à examiner les systèmes d'information et les banques de données internes et de déceler les éventuelles erreurs contenues dans les données client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.3.3.1.	... est en mesure de décrire les erreurs éventuelles contenues dans les données clients et les produits client et provenant des systèmes d'information et des banques de données internes, ainsi que de déterminer la portée de ces erreurs à court et long termes.	C2	x		

**Objectif particulier 3.3.4** L'agent relation client est capable d'analyser le contenu des systèmes d'information internes, d'y découvrir les éventuelles erreurs et, grâce à ses connaissances en matière de sources d'erreurs, d'établir une liste de priorités pour ses activités.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.3.4.1.	... est en mesure de déceler, durant un entretien avec un client, d'éventuelles erreurs comprises dans les données client et, afin de pouvoir poursuivre efficacement l'entretien, est capable d'adapter systématiquement son approche.	C5	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 3.4.1** L'agent relation client est en mesure de trouver la meilleure solution pour le client et de l'en informer.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.4.1.1.	... est en mesure, à l'aide d'exemples d'entretiens, de prouver quelle solution est la plus adéquate pour le client et de justifier son choix.	C5		x	
3.4.1.2.	... est capable de présenter au client de manière compréhensible une proposition de solution.	C3	x		
3.4.1.3.	... est capable, à l'aide de l'exemple d'une requête de client, de proposer au moins deux solutions et de citer deux avantages et deux inconvénients liés à ces solutions.	C2		x	

**Objectif particulier 3.4.2** L'agent relation client possède une connaissance approfondie des processus, prestations de service et produits de l'entreprise.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.4.2.1.	... est capable, à l'aide d'un exemple spécifique d'entretien, de mettre en évidence un processus interne et de l'expliquer avec ses propres mots.	C2	x		

**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 ...				
3.4.3.1.	...est en mesure d'offrir activement au client la solution la mieux adaptée à ses besoins.	C4	x		
3.4.3.2.	... est en mesure d'expliquer clairement à un client un processus spécifique se rapportant à une prestation de service.	C2	x		
3.4.3.3.	... est capable de recourir à quatre facteurs de motivation qui lui permettent d'offrir au client le meilleur service possible.	C3		x	
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

**Objectif particulier 3.4.4** L'agent relation client est en mesure d'évaluer quelle est la meilleure solution pour le client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.4.4.1.	... est capable, à l'aide d'exemples de requêtes faites par les clients, de formuler deux différentes propositions de solutions et de justifier ses choix.	C5	x		

**3.5. Compétence professionnelle:**

Traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante

**3.5. Objectif général:**

L'agent relation client clôt activement un entretien. Il résume le contenu de celui-ci et/ou décrit la marche à suivre en rappelant les délais et les responsabilités à respecter. Ensuite, soit il recueille la confirmation du client attestant que sa demande a été traitée, et alors il prend congé du client à l'aide de formules adaptées. Soit il transfère la communication et la requête - à laquelle il n'a pu personnellement complètement répondre - aux collaborateurs ou au département concernés. Il informe le client sur les raisons de cette mesure.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Processus analytique et planifié	Capacités à communiquer	Autonomie



**Objectif particulier 3.5.1** L'agent relation client est en mesure d'achever le traitement d'une requête en pratiquant une approche adaptée au client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.5.1.1.	... est en mesure, à l'aide des mots appropriés, de mener à la conclusion d'un entretien et de le résumer de façon judicieuse.	C5			x
3.5.1.2.	... est capable, à l'aide d'un exemple d'entretien modèle, de déterminer la marche à suivre et de l'expliquer au client de manière intelligible.	C5	x		
3.5.1.3.	... est en mesure de justifier clairement auprès du client pourquoi l'appel de ce dernier doit être transféré à une tierce personne.	C5	x		

**Objectif particulier 3.5.2** L'agent relation client possède des connaissances sur les compétences et expertises internes et connaît sa marge de manœuvre.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.5.2.1.	... est capable, à l'aide de l'organigramme de l'entreprise, de décrire les domaines de compétences et d'expertise des collaborateurs, des supérieurs et de sa propre position .	C2	x		
3.5.2.2.	... est en mesure, à l'aide de la fiche de description de son propre poste, de définir sa marge de manœuvre, ainsi que les activités, compétences et limites liées à cette dernière.	C2	x		

**Objectif particulier 3.5.3** L'agent relation client est très intéressé à régler lui-même et de manière efficace les requêtes des clients.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.5.3.1.	... est en mesure, grâce à une écoute active durant l'entretien, de percevoir toutes les requêtes (actives et passives) du client.	C4	x		
3.5.3.2.	... est capable, au moyen d'explications claires et intelligibles, de régler les principales requêtes.	C5	x		

3.5.3.3.	... est capable, à l'aide d'un exemple, de décrire pas à pas de quelle manière il va traiter efficacement la requête du client.	C3	x		
----------	---	----	---	--	--

**Objectif particulier 3.5.4** L'agent relation client est capable de juger de par lui-même à quel point une requête peut être considérée comme réglée.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.5.4.1.	... est en mesure, à l'aide d'un exemple de requête, de citer et de justifier tous les détails qui doivent être éclaircis pour le client.	C2		x	
3.5.4.2.	... est en mesure, à l'aide de questions ciblées, de s'informer auprès du client si celui-ci considère sa requête comme ayant été réglée.	C5	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 3.6.1** L'agent relation client est en mesure de gérer, de par lui-même, le suivi des solutions qui ont été conclues ou de transférer le dossier aux services compétents.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
3.6.1.1.	... est en mesure, à l'aide d'exemples de requêtes de clients, de catégoriser les requêtes et de les transférer à qui de droit en appliquant la technique appropriée.	C5	x		

3.6.1.2.	... est capable de nommer trois différentes méthodes permettant de transférer une requête de client.	C1			x
3.6.1.3.	... est capable de citer toutes les informations nécessaires pour assurer un transfert correct de la requête à un collègue.	C1			x
3.6.1.4.	... est en mesure, dans le cadre du transfert d'une requête, de résumer toutes les informations nécessaires.	C5	x		
3.6.1.5.	... est capable, en s'appuyant sur les informations notées durant un entretien, de saisir brièvement, ainsi que de manière concise et intelligible, les données pertinentes dans la banque de données client.	C3	x		

3.6.1.6.	... est capable d'énumérer toutes les informations nécessaires qui doivent être saisies après un entretien.	C1			x
----------	---	----	--	--	---

<b>Objectif particulier 3.6.2</b> 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	
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	
3.6.2.3.	... est capable de décrire les outils de travail/ressources nécessaires à la mise en pratique des mesures d'optimisation du comportement.	C2		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		
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
3.7.1.3	...est en mesure d'employer, dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais, le vocabulaire technique correct.	C3		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 ...				
4.1.1.1.	... est capable, à l'aide de critères donnés, d'expliquer clairement les questions du client et ses besoins.	C2			x
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
4.1.1.3.	... est capable, en s'appuyant sur les réactions observées, de déceler le besoin en informations supplémentaires et de renseigner de manière adéquate et en fonction de l'interlocuteur.	C4	x		
4.1.1.4.	... est en mesure de décrire de quelle manière il parvient à contacter régulièrement les clients existants.	C2	x		

**Objectif particulier 4.1.2** L'agent relation client possède une vaste connaissance des techniques de fidélisation des clients.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.1.2.1.	... est en mesure de décrire les techniques principales de fidélisation des clients à l'aide de leurs caractéristiques spécifiques.	C2			x

**Objectif particulier 4.1.3** L'agent relation client est très intéressé à contacter les clients activement et de sa propre initiative.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.1.3.1.	... est en mesure, lorsqu'il répond aux demandes du client, de nommer les avantages et l'utilité des produits et prestations de services.	C1	x		
4.1.3.2.	... est en mesure d'énumérer et d'appliquer au moins quatre mesures à prendre pour pratiquer l'auto-motivation.	C3		x	
4.1.3.3.	... est capable d'expliquer la pyramide de l'orientation-client, ainsi que ses principes.	C2		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 ...				
4.1.4.1.	... est capable, en modulant sa voix et avec des informations adéquates, de répondre aux questions ouvertes du client.	C3		x	
4.1.4.2.	... est en mesure, en s'appuyant sur une technique d'interrogation ciblée, de se renseigner sur les besoins des clients et d'agir en conséquence.	C5	x		
4.1.4.3.	... est capable de décrire et expliquer trois types de questions, ainsi que leur utilisation durant un entretien.	C2			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 4.2.1** L'agent relation client est en mesure, en se basant sur sa propre estimation, de réagir face aux intentions du client de rompre les relations commerciales, de procéder aux clarifications nécessaires et d'offrir au client des modifications/corrections à son contrat.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.2.1.1.	... est capable d'expliquer les règles de communication des expressions positives.	C2		x	
4.2.1.2.	... est capable de se renseigner de manière appropriée sur les raisons qui mènent le client à vouloir rompre les relations commerciales.	C4	x		
4.2.1.3.	... est en mesure de répondre au mécontentement du client et d'expliquer les tenants et les aboutissants d'une situation.	C4	x		
4.2.1.4.	... est capable, en se basant sur les motifs concrets du mécontentement ressenti par le client, d'offrir à celui-ci des solutions répondant à ses besoins.	C5	x		

**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 ...				

4.2.2.1.	... est capable de citer au moins 4 raisons menant le client à vouloir rompre les relations commerciales.	C1		X	
4.2.2.2.	... est en mesure de faire preuve d'amabilité et de compréhension, en fonction du mécontentement ressenti par le client contrarié et avec ses propres mots (par oral et par écrit).	C3	x		
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

**Objectif particulier 4.2.3** L'agent relation client est très intéressé à agir activement face au mécontentement d'un client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.2.3.1.	... est capable de s'occuper de manière appropriée, d'un type de client donné et de structurer l'entretien de manière individuelle.	C5	x		
4.2.3.2.	... est capable, à l'aide d'exemples donnés, de déterminer les principales marques de mécontentement.	C3		x	

**Objectif particulier 4.2.4** L'agent relation client est en mesure d'évaluer correctement une situation et de dissiper les malentendus.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.2.4.1.	... est capable d'interpréter correctement les signaux émis par le client et de réagir en conséquence.	C3	x		
4.2.4.2.	... est en mesure de percevoir rapidement les malentendus, de les expliquer au client de manière compréhensible et objective, ainsi que de les dissiper.	C3	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 4.3.1** L'agent relation client est en mesure de traiter les réclamations par une approche visant la recherche de solutions, de prendre le client au sérieux, de répondre entièrement à sa demande.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.3.1.1.	... est en mesure, durant toutes les phases du traitement des réclamations, de communiquer avec le client de manière appropriée.	C5	x		

**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 ...				
4.3.2.1.	... est capable de trouver trois techniques permettant de garder ses distances vis-à-vis des clients.	C3		X	
4.3.2.2.	... est capable, à l'aide d'exemples, d'expliquer les procédés adéquats à appliquer en cas de réclamations.	C2		X	
4.3.2.3.	... est capable de se mettre à la place du client et d'adopter sa façon de	C4	x		

	voir.				
4.3.2.4.	... est capable de citer les différentes phases d'un entretien qui traite une réclamation.	C1			x
4.3.2.5.	... est capable d'expliquer les réactions corporelles développées face au stress.	C2		x	

**Objectif particulier 4.3.3** L'agent relation client est disposé à diriger les entretiens émotionnellement chargés sur des voies plus constructives.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.3.3.1.	... est capable de citer quatre mesures à appliquer pour garder ses distance face aux clients.	C1		x	
4.3.3.2.	... est capable d'offrir au client des solutions en utilisant un vocabulaire neutre et impartial.	C5	x		

**Objectif particulier 4.3.4** L'agent relation client est en mesure de saisir l'état d'âme du client et de l'analyser.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.3.4.1.	... est capable de trouver l'approche appropriée à cinq différents états d'âme dans lequel le client peut se trouver.	C3		x	
4.3.4.2.	... est en mesure, à l'aide de descriptions, de catégoriser l'état d'âme d'un client.	C5		x	
4.3.4.3.	... est capable de transposer la notion d'empathie dans le processus d'orientation client.	C3		x	

**4.4. Compétence professionnelle :**

Informer 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 4.4.1** L'agent relation client est en mesure de contacter régulièrement le client et de l'informer des produits et prestations de service.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.4.1.1.	... est capable de renseigner le client sur l'utilité des produits grâce à un langage imagé.	C3	x		
4.4.1.2.	... est en mesure de reconnaître les besoins du client et ensuite de le conseiller de manière ciblée.	C5	x		

**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	
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		

**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	

<b>4.5. Compétence professionnelle :</b> Surprendre les clients		
<b>4.5. Objectif général :</b> 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.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
Techniques de vente	Capacités à communiquer	

<b>Objectif particulier 4.5.1</b> L'agent relation client est en mesure de profiter des situations propices et de surprendre, continuellement et de façon positive, le client avec des informations et des prestations de service.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.5.1.1.	... est capable de déterminer trois effets de surprise appropriés à la situation.	C3		x	
4.5.1.2.	... est en mesure, de manière proactive et avec un langage approprié, d'informer le client de l'inattendu.	C5	x		

**Objectif particulier 4.5.2** L'agent relation client possède une connaissance toujours actuelle des nouveaux produits et prestations de service, et il comprend les

techniques à appliquer pour surprendre le client.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.5.2.1.	... est en mesure d'acquérir une connaissance actuelle des produits et prestations de service.	C3	x		
4.5.2.2.	... est capable de nommer quatre moyens par lesquels il parvient à maintenir à jour ses connaissances sur les produits et prestations de service.	C1	x		

<b>Objectif particulier 4.5.3</b> L'agent relation client reconnaît quand une situation est propice pour surprendre le client avec des informations complémentaires.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.5.3.1.	... est en mesure, à l'aide d'exemples de situations et d'énoncés de requêtes de client, de déterminer les moments propices pour surprendre celui-ci.	C3		x	
4.5.3.2.	... est capable, à l'aide d'un langage approprié, de profiter des situations propices pour surprendre le client.	C5	x		

<b>Objectif particulier 4.5.4</b> L'agent relation client s'engage à profiter de l'occasion.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
4.5.4.1.	... est en mesure, durant un entretien, de surprendre proactivement le client avec des informations supplémentaires.	C5	x		
4.5.4.2.	... est capable de différencier quatre mesures propres à stimuler sa motivation personnelle.	C3		x	

<b>Objectif particulier 4.5.5</b> L'agent relation client est en mesure d'évaluer de manière sûre une situation et de surprendre le client.					
---	--	--	--	--	--

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				

4.5.5.1.	... est capable d'intégrer, dans un entretien ou dans une correspondance écrite, des effets de surprise.	C5	x		
4.5.5.2.	... est en mesure, en s'appuyant sur le profil du client, de fournir des informations appropriées et inattendues.	C5	x		

#### 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		
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
4.6.1.3.	...est en mesure d'employer, dans la langue nationale de la région ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais, le vocabulaire	C3		X	

	technique correct.				
--	--------------------	--	--	--	--

**5. Domaine de compétences opérationnelles :**

La reconquête des clients perdus

**5.1. Compétence professionnelle :**

Prendre contact avec d'anciens clients

**5.1. Objectif général:**

L'agent relation client contacte les anciens clients et s'informe sur la raison qui les a menés à rompre les relations commerciales. Il se présente chez le client de manière sympathique et engage la conversation. Il informe le client sur la raison de son appel et l'incite à s'exprimer sur les circonstances l'ayant mené à rompre les relations commerciales.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
	Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation	

**Objectif particulier 5.1.1** L'agent relation client est en mesure de conduire de manière courtoise un entretien avec un ancien client afin de découvrir les raisons qui l'ont mené à rompre les relations commerciales.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.1.1.1.	... est capable de sélectionner, en fonction de la situation, les arguments et les questions appropriés afin de découvrir les raisons qui ont mené le client à rompre les relations commerciales.	C1	x		
5.1.1.2.	... est en mesure de mener un entretien avec le client en employant un langage clair et intelligible (énoncé positif, démonstration d'empathie).	C5	x		

<b>Objectif particulier 5.1.2</b> L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques à appliquer pour regagner les clients perdus.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.1.2.1.	... est en mesure de décrire, en quelques points essentiels, comment mener un entretien avec un client (noter les émotions, discerner la teneur d'une réclamation, une écoute active, l'utilisation ciblée des techniques d'interrogation, etc.).	C2		x	

<b>Objectif particulier 5.1.3</b> L'agent relation client est disposé à mener des entretiens avec le client afin de découvrir les raisons qui l'ont mené à rompre les relations commerciales.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.1.3.1.	... est capable de prouver, par une écoute active et des questions ciblées, sa disposition à vouloir découvrir les raisons ayant mené le client à rompre les relations commerciales.	C5	x		

<b>5.2. Compétence professionnelle :</b> Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients		
<b>5.2. Objectif général :</b> 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.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
	Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation	_____



**Objectif particulier 5.2.1** L'agent relation client est en mesure, à l'aide de techniques d'interrogation ciblées, de mener un entretien et de se mettre à l'écoute individuelle du client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.2.1.1.	... est capable, à l'aide de techniques d'interrogation ciblées, de mener l'entretien de façon à ce que le client se sente traité de manière personnelle et individuelle ce qui, à son tour, le mène à redonner sa confiance à l'entreprise.	C5	x		

**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
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		

**Objectif particulier 5.2.3** L'agent relation client est très intéressé à se mettre à la portée du client et à l'écouter attentivement et activement.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.2.3.1.	... est en mesure de déterminer les répercussions qu'un service peu aimable et non motivé a sur une entreprise.	C2	x		
5.2.3.2.	... est capable d'expliquer pourquoi un entretien mené personnellement et en fonction du besoin du client représente un facteur essentiel de succès pour l'entreprise.	C2		x	

5.2.3.3.	... est en mesure de nommer les principales caractéristiques d'une écoute active (interroger, confirmer, reformuler avec ses propres mots, noter les principaux points, etc.) qui lui permet de mener un entretien avec succès.	C2			x
----------	---	----	--	--	---

<b>Objectif particulier 5.2.4</b> L'agent relation client est en mesure d'analyser le déroulement de l'entretien et de l'influencer par le biais d'interactions avec le client.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.2.4.1.	... est en mesure, à l'aide d'un exemple concret de reconquête d'un client perdu, de déterminer en tout temps la phase du processus de reconquête dans laquelle on se trouve, ainsi que les étapes et les interactions qui sont nécessaires pour pouvoir poursuivre l'entretien avec succès.	C5	x		

<b>5.3. Compétence professionnelle :</b> Clôre, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients		
<b>5.3. Objectif général :</b> L'agent relation client soumet une offre attractive à l'ancien client et témoigne ainsi de la complaisance que l'entreprise a à son égard. Il en souligne les avantages pour le client et développe son argumentation de manière intelligible pour son interlocuteur.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
Techniques de prise de décision Techniques de résolution de problèmes Techniques de négociation Techniques de vente	Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation	Aptitude à coopérer

<b>Objectif particulier 5.3.1</b> L'agent relation client est en mesure de clôre un entretien mené avec un ancien client en lui soumettant une offre.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.3.1.1.	... est en mesure, de façon compréhensible et adaptée à son interlocuteur, de résumer les avantages d'une offre qu'il soumet au client.	C3	x		

5.3.1.2.	... est capable, au cours d'un entretien visant à reconquérir un ancien client, de soumettre à ce dernier une offre concrète et appropriée.	C5	x		
----------	---	----	---	--	--

**Objectif particulier 5.3.2** L'agent relation client comprend quels produits sont susceptibles d'intéresser les anciens clients et lesquels ne le sont pas.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.3.2.1.	... est en mesure de nommer le groupe ciblé par des produits donnés.	C1	x		
5.3.2.2.	... est capable, à l'aide d'exemples de situations, de nommer le produit adapté au client et d'expliquer son choix.	C5	X		

**Objectif particulier 5.3.3** L'agent relation client est en mesure d'analyser le déroulement infructueux d'un entretien et d'en déduire, si nécessaires, les mesures à appliquer.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.3.3.1.	... est capable d'analyser objectivement un entretien infructueux mené avec un ancien client et de décrire les mesures d'optimisation qui sont à prendre, ainsi que de les expliquer.	C5	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 5.4.1** L'agent relation client est en mesure à la fin de l'entretien de déterminer, de concert avec l'ancien client, la marche à suivre et de fixer les délais à venir.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.4.1.1.	... est capable, en résumant les principales décisions prises et les délais fixés, de déterminer, de concert avec le client, une marche à suivre et de s'y engager.	C5	x		
5.4.1.2.	... est en mesure de résumer l'entretien, les principales décisions prises, les résultats obtenus, tout comme le déroulement de celui-ci, et de formuler ce résumé de manière compréhensible pour le client.	C5	x		

**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 ...				
5.4.2.1.	... est capable, à l'aide d'une utilisation ciblée des principes fondamentaux de communication (modulation de la voix, intonation, vitesse du parler, etc.), de choisir, parmi cinq questions, la plus avenante et de justifier son choix.	C5		x	
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
5.4.2.3.	... est en mesure de citer par cœur les directives internes concernant la procédure à appliquer pour prendre congé d'un ancien client à la fin d'un entretien et de le formuler aimablement et en appliquant les principes fondamentaux de communication ( modulation de la voix, intonation, vitesse du parler, etc.).	C3	x		

<b>Objectif particulier 5.4.3</b> L'agent relation client est disposé à structurer correctement la fin d'un entretien infructueux avec un ancien client.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
5.4.3.1.	... est en mesure de clore aimablement, poliment, correctement et en tout temps un entretien, également si celui-ci n'a pas conduit aux résultats attendus.	C3	x		

<b>5.5. Compétence professionnelle :</b> Mener des entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.		
<b>5.5. Objectif général :</b> L'agent relation client mène des entretiens visant à reconquérir les clients perdus 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.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
	Capacités à communiquer	

<b>Objectif particulier 5.5.1</b> L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des outils de travail internes, de mener avec compétence des entretiens visant à reconquérir les clients perdus 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 ...				
5.5.1.1.	... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.	C5	X		
5.5.1.2.	... 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
5.5.1.3.	...est en mesure d'employer, dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais, le vocabulaire	C3		X	

	technique correct.				
--	--------------------	--	--	--	--

**6. Domaine de compétences opérationnelles :**

Utilisation des installations de communication et des systèmes de support.

**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 6.1.1** L'agent relation client est en mesure, dans le cadre de son travail, d'utiliser de manière ciblée et efficace une multitude d'aides techniques et de mettre à contribution leurs interfaces.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.1.1.1.	... est capable d'utiliser correctement et efficacement l'équipement technique courant.	C3	x		
6.1.1.2 <sup>5</sup>	... est capable, avec les logiciels bureautiques courants, de traiter des textes, de se servir de tableurs, de créer des présentations et d'utiliser correctement et efficacement les e-mails et la gestion des plannings.	C3	x		
6.1.1.3 <sup>6</sup>	... est capable d'utiliser les logiciels bureautiques courants pour traiter des textes, se servir de tableurs, créer des présentations et utiliser correctement et efficacement les e-mails et la gestion des plannings.	C3			x

<sup>5</sup> Ajouté le: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021

<sup>6</sup> Ajouté le: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021

**Objectif particulier 6.1.2** L'agent relation client possède une connaissance approfondie des interfaces éventuelles.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.1.2.1.	... est en mesure de nommer et d'utiliser les principales interfaces des ressources techniques, ainsi que celles entre les différents départements.	C3	x		

**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	

## 6.2. Compétence professionnelle :

Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité

### 6.2. Objectif général<sup>7</sup>:

L'agent relation client utilise de manière autonome les applications et les systèmes pertinents pour son travail, y inclus les réseaux sociaux. Il en connaît les procédés et processus, et il y saisit et illustre ses actions et activités. Il connaît les directives et les critères principaux de l'entreprise. Grâce à son approche interdisciplinaire, il distingue les relations existantes entre les produits/services et les applications contenus dans les systèmes.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
	Aptitude à appliquer les connaissances acquises	

**Objectif particulier 6.2.1** L'agent relation client est en mesure d'utiliser de manière correcte et autonome les applications et les systèmes pertinents pour son travail.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.2.1.1.	... est en mesure de recueillir des informations complètes à partir des applications et des systèmes disponibles.	C5	x		

**Objectif particulier 6.2.2** L'agent relation client possède un savoir détaillé des systèmes, des programmes et de l'équipement employés et applique constamment ce savoir dans la pratique.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				

<sup>7</sup> Version du: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021



6.2.2.1.	... est capable d'expliquer avec ses propres mots la fonction et l'utilisation des systèmes et des équipements.	C2		x	
----------	---	----	--	---	--

6.2.2.2.	... est en mesure, à l'aide d'un processus relié à l'offre de prestations, d'expliquer l'utilisation de tous les systèmes importants.	C2		x	
----------	---	----	--	---	--

**Objectif particulier 6.2.3** L'agent relation client est très intéressé à distinguer les corrélations existantes entre les produits, les services et les applications respectives contenues dans les systèmes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.2.3.1.	... est capable d'expliquer avec logique comment les corrélations entre les produits et les prestations de service se laissent illustrer dans les systèmes utilisés.	C2		x	

**Objectif particulier 6.2.4** L'agent relation client connaît les divers réseaux sociaux courants et en fait un usage approprié dans ses relations avec les clients.<sup>8</sup>

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client...				
6.2.4.1	... connaît les divers réseaux sociaux courants ainsi que les différentes formes de communication qui les caractérisent et sait les utiliser en conséquence.	C3	x		
6.2.4.2	... connaît les divers réseaux sociaux courants ainsi que les différentes formes de communication qui les caractérisent et sait les utiliser en conséquence.	C3		x	

**6.3. Compétence professionnelle :**

Utiliser, en fonction du client et du mandat, les infrastructures internes de l'entreprise

**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.

<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------

<sup>8</sup> Ajouté le: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021

Exploitation des sources d'information		
--	--	--

<b>Objectif particulier 6.3.1</b> L'agent relation client est en mesure d'utiliser l'infrastructure disponible de manière appropriée au client et au mandat.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.3.1.1.	... est capable, en s'appuyant sur un processus de travail donné, d'employer judicieusement l'infrastructure existante.	C3	x		

**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

**Objectif particulier 6.3.3** L'agent relation client est en mesure d'analyser l'infrastructure existante et d'en déceler les améliorations possibles.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.3.3.1.	... est en mesure de proposer des mesures concrètes permettant une utilisation efficace de l'infrastructure disponible.	C5	x		

**6.4. Compétence professionnelle :**

Appliquer une gestion des modèles et utiliser correctement et de manière autonome les technologies de centres de contact

**6.4. Objectif général :**

Le travail de l'agent relation client est dominé par des outils spécifiques aux centres de contact (matériel et logiciel). L'agent relation client sait de quelle manière ces outils le soutiennent dans son activité professionnelle et l'influencent. Il est capable d'adapter ses procédés en fonction.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
Processus d'analyse et de planification		

**Objectif particulier 6.4.1** L'agent relation client est en mesure d'utiliser de manière effective les instruments et outils de centres de contact spécialement conçus pour son travail (matériel et logiciel)

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.4.1.1.	... est en mesure d'utiliser de manière appropriée les outils mis à sa disposition.	C3	x		

**Objectif particulier 6.4.2** L'agent relation client possède une connaissance approfondie de l'influence que les outils de travail ont sur son activité et de l'aide qu'ils lui prodiguent, et il est capable d'adapter ses procédés en conséquence.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.4.2.1.	... est en mesure d'expliquer les nuances existantes entre les différentes utilisations possibles des outils de travail.	C2	x		

**Objectif particulier 6.4.3** L'agent relation client sait à quel point les outils utilisés l'aident dans son travail et influencent celui-ci.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.4.3.2.	... est capable d'expliquer de manière logique quels outils l'aident dans son travail.	C2	x		

**Objectif particulier 6.4.4** L'agent relation client est en mesure d'analyser à quel point les instruments utilisés l'aident dans son travail et influencent celui-ci.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
6.4.4.1.	... est en mesure de décrire les effets obtenus par les différentes utilisations des outils de travail.	C1	x		

## 7. Domaine de compétences opérationnelles :

Respect des directives et des prescriptions

<b>7.1. Compétence professionnelle :</b>		
Observer les prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l'environnement		
<b>7.1. Objectif général :</b>		
L'agent relation client accomplit ses tâches en respectant et observant constamment les prescriptions, les directives, les concepts et les notices internes, ainsi qu'en développant un sens des responsabilités. Pour sa propre protection (niveau de stress) et sa santé (psychique, physique et ergonomique), il respecte les indications et les recommandations émises par l'entreprise, des associations, des organisations pour le respect de l'environnement, la CNA, etc. .		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
	Aptitude à appliquer les connaissances acquises	

<b>Objectif particulier 7.1.1</b> L'agent relation client est en mesure d'effectuer ses tâches en respectant et observant constamment les différentes prescriptions sur la sécurité au travail et la protection de la santé.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.1.1.1.	... est en mesure de respecter, dans leur intégralité, les prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et le respect de l'environnement.	C3	x		
7.1.1.2.	... est capable, à l'aide d'exemples, de décrire ses faits et gestes en rapport aux prescriptions.	C2			x

**Objectif particulier 7.1.2** L'agent relation client possède une connaissance approfondie des différentes prescriptions sur la sécurité au travail et la protection de la santé.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.1.2.1.	... est en mesure de nommer les principales prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et le respect de l'environnement.	C1			x
7.1.2.2.	... est en mesure d'appliquer correctement et dans leur intégralité les prescriptions sur la protection de la santé.	C3	x		

**Objectif particulier 7.1.3** L'agent relation client est capable d'évaluer les conséquences et les risques encourus en cas d'une infraction aux différentes prescriptions.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.1.3.1.	... est capable de décrire avec ses propres mots les conséquences impliquées par une infraction aux prescriptions.	C2			x
7.1.3.2.	... est en mesure d'expliquer, à l'aide d'un exemple, l'avantage perçu à respecter les prescriptions.	C2	x		

**7.2. Compétence professionnelle :**

Appliquer de manière responsable les règlements internes

**7.2. Objectif général :**

L'agent relation client, chaque fois qu'il utilise dans le cadre de son travail les équipements et les systèmes, applique les règlements, les prescriptions et les directives internes.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
	Aptitude à appliquer les connaissances acquises	

**Objectif particulier 7.2.1** L'agent relation client est en mesure d'appliquer, en tout temps et de manière consciencieuse, les règlements, prescriptions et directives internes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.2.1.1.	... est capable d'observer, en tout temps et dans leur intégralité, les règlements, prescriptions et directives internes dans le cadre de son travail quotidien.	C3	x		

**Objectif particulier 7.2.2** L'agent relation client possède des connaissances approfondies sur les règlements, prescriptions et directives internes en matière d'utilisation des équipements et des systèmes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.2.2.1.	... est en mesure d'expliquer les répercussions qu'entraîne le non-respect des règlements internes.	C2		x	
7.2.2.2.	... est en mesure, à l'aide d'exemples, de décrire les répercussions ressenties dans le travail d'au moins 5 prescriptions internes .	C2		x	

**Objectif particulier 7.2.3** L'agent relation client est en mesure d'évaluer les conséquences et les risques qui découlent d'une infraction aux prescriptions et règles internes.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.2.3.1.	... est en mesure de juger de son propre comportement en rapport aux règlements et prescriptions internes, ainsi que sa fiabilité à les respecter.	C6	x		
7.2.3.2.	... est capable de citer par cœur trois conséquences négatives qui résultent du non-respect des prescriptions.	C1		x	

**7.3. Compétence professionnelle :**



Respecter la sécurité et la protection des données

**7.3. Objectif général :**

L'agent relation client est capable d'évaluer correctement l'importance du respect des directives sur la sécurité et la protection des données. Dans son travail quotidien, il observe les directives légales et internes en la matière. Lors de la saisie de nouvelles données, il identifie le client concerné/la personne intéressée concernée. Il connaît les conséquences (risques commerciaux) en cas d'une utilisation incorrecte des données.

Compétences méthodologiques	Compétences sociales	Compétences personnelles
	Aptitude à appliquer les connaissances acquises	

**Objectif particulier 7.3.1** L'agent relation client est en mesure de travailler consciencieusement et en respectant les directives internes sur la sécurité et la protection des données.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.3.1.1.	... est capable de décrire à des collègues en formation et avec ses propres mots le traitement de données confidentielles.	C2		x	
7.3.1.2.	... est en mesure de respecter, tout au long du processus de travail, les directives légales et internes.	C3	x		

**Objectif particulier 7.3.2** L'agent relation client possède une vaste connaissance des directives légales et internes en matière de sécurité et de protection des données.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.3.2.1.	... est en mesure de nommer l'ensemble des directives légales et internes en matière de sécurité et de protection des données.	C2			x
7.3.2.2.	... est capable, à l'aide d'exemples, de décrire de quelle manière il tient compte et applique, concrètement et dans le cadre de son travail quotidien, les directives légales et internes en matière de sécurité et de protection des données.	C2			x

<b>Objectif particulier 7.3.3</b> L'agent relation client est conscient de l'importance que revête le respect de la sécurité et de la protection des données.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.3.3.1.	... est capable de décrire les conséquences qui découlent du non-respect des directives en matière de sécurité et de protection des données.	C2			x

<b>Objectif particulier 7.3.4</b> L'agent relation client analyse régulièrement son comportement en rapport au respect de la sécurité et de la protection des données.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.3.4.1.	... est capable de juger, à l'aide d'une liste de contrôle, son propre comportement en rapport à la sécurité et protection des données.	C6	x		

<b>7.4. Compétence professionnelle :</b> Appliquer durant le travail les directives internes et respecter strictement les exigences du client		
<b>7.4. Objectif général :</b> L'agent relation client observe les directives, prescriptions et consignes spécifiques du mandant.		
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales</b>	<b>Compétences personnelles</b>
	Aptitude à appliquer les connaissances acquises	

<b>Objectif particulier 7.4.1</b> L'agent relation client est en mesure d'observer les directives internes spécifiques du mandant concerné.					
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.4.1.1.	... est capable d'accomplir son travail tout en respectant constamment les directives spécifiques de chaque mandant.	C3	x		
7.4.1.2.	... est capable d'intégrer et d'appliquer les directives individuelles des	C3	x		

	différents mandants dans son processus de travail.				
--	--	--	--	--	--

**Objectif particulier 7.4.2** L'agent relation client possède une vaste connaissance des directives, prescriptions et consignes spécifiques du mandant concerné.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.4.2.1.	... est capable de décrire où il se procure les documents relatifs aux directives, prescriptions et consignes spécifiques du client.	C2	x		

**Objectif particulier 7.4.3** L'agent relation client est capable de reconnaître les directives ou prescriptions divergentes existant entre celles de sa propre entreprise et celles de l'entreprise-client.

Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École
	L'agent relation client ...				
7.4.3.1.	... est en mesure, à l'aide d'une liste qu'il a établie de son propre chef, de nommer les directives ou prescriptions divergentes existant entre celles de sa propre entreprise et celles d'une entreprise-client et de décrire de manière plausible les retombées que ces divergences peuvent avoir sur son travail.	C5			x

#### 4 **Partie B: Tableau des leçons**

La formation professionnelle initiale est une tâche commune aux trois lieux de formation (l'entreprise de formation, l'école professionnelle et le cours interentreprises CI). Tous les trois contribuent à l'élaboration du profil de compétence sous la forme des objectifs généraux. Une première répartition des tâches est effectuée sur la base des objectifs évaluateurs et sera ensuite appliquée dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation.

Le tableau des leçons ci-dessous constitue une information supplémentaire importante pour une collaboration efficace entre les lieux de formations. Elle définit la répartition des domaines de compétences opérationnelles dont l'école professionnelle aura à traiter. Les données détaillées sont énoncées dans le plan d'enseignement de l'école, le plan de formation du cours interentreprises CI et la partie entreprise du programme de formation.

<b>Domaines de compétences opérationnelles / disciplines</b>	<b>Nbre total de leçons</b>	<b>1ère année</b>	<b>2è année</b>	<b>3è année</b>
Organisation du travail et de la collaboration	60	20	20	20
Acquisition de nouveaux clients*	140	60	40	40
Suivi des clients*	160	80	40	40
Fidélisation des clients *	160	80	40	40
Reconquête des clients perdus*	140	60	40	40
Utilisation des installations de communication et des systèmes de support	60	20	20	20
Respect des directives et des prescriptions	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</b>	<b>1260</b>	<b>540</b>	<b>360</b>	<b>360</b>

\* Les objectifs évaluateurs pour la deuxième langue nationale ou l'anglais sont intégrés dans les compétences opérationnelles « acquisition de nouveaux clients », « suivi des clients », « fidélisation des clients » et « reconquête des clients perdus ». Pour atteindre ces objectifs évaluateurs (le niveau B2 est visé pour la langue étrangère), il faut prévoir 320 des 600 leçons. Le choix pour la langue étrangère est déterminé par l'office cantonal après consultation avec l'OrTra régionale.

#### **Cours facultatifs**

<b>Discipline</b>	<b>Nbre total de leçons</b>	<b>1è année d'apprentissage</b>	<b>2è année d'apprentissage</b>	<b>3è année d'apprentissage</b>
2è langue nationale ou anglais	240	80	80	80

Les cours facultatifs doivent avoir lieu si possible les jours d'école, ou en début ou fin de journée.

---

## 5 Partie C : organisation, répartition et durée des cours interentreprises

---

### 5.1 Objectif

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ces cours sont obligatoires pour toutes les personnes en formation.

---

### 5.2 Organe responsable

L'organe responsable des cours est l'association AURIS<sup>9</sup>.

---

### 5.3 Autres organes

Les organes des cours sont :

- a. la commission de surveillance
- b. les commissions des cours (commission nationale, cantonale, régionale)
- c. les centres-CI ou d'autres lieux de formation comparables

---

### 5.4 Durée, période et contenu

---

#### 5.4.1 La durée des cours interentreprises est la suivante :

- au cours de la première année d'apprentissage (cours I) 10 jours à 8 heures
- au cours de la deuxième année d'apprentissage (cours II) 8 jours à 8 heures
- au cours du cinquième semestre (cours III) 5 jours à 8 heures

---

#### 5.4.2 Les cours interentreprises portent sur les contenus suivants

:

- a. Cours I avec thèmes principaux : communication téléphonique professionnelle avec le client axée sur le suivi et la fidélisation des clients, orientation prestation et orientation client, gestion du stress, empathie en relation client, motivation professionnelle au quotidien et technique de centre d'appels/centre de contact
- b. Cours II avec thèmes principaux : communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus, modulation de la voix, motivation et technique de centre d'appels/centre de contact
- c. Cours III avec thèmes principaux : communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus, et technique de centre d'appels/centre de contact

---

<sup>9</sup> Version du: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021



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



cours II	Compétences opérationnelles :	modulation de la voix	8
	2. Acquisition de nouveaux clients 3. Suivi des clients 4. Fidélisation des clients 5. Reconquête des clients perdus		
	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	<p>2.2. Entretiens proactifs avec de nouveaux clients et des personnes intéressées</p> <p>2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais</p> <p>3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues</p> <p>3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité</p> <p>3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients</p> <p>4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions</p> <p>4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés</p> <p>5.1. Prendre contact avec d'anciens clients</p> <p>5.2 Appliquer des techniques d'interrogation ciblées</p>	<p>communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus</p> <p>Utilisation de la communication via les réseaux sociaux<sup>10</sup></p>	5
-----------	--	---	---

<sup>10</sup> Ajouté le: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021



	<p>durant les entretiens avec d'anciens clients</p> <p>5.3. Clore, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients</p> <p>5.4. Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre</p>		
	<p>1.3. Mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels</p>	<p>technique de centre d'appels/centre de contact</p>	

## 5.5. Notes<sup>11</sup>

Tous les cours inter-entreprises sont sanctionnés par une évaluation des compétences.

<sup>11</sup> Rajouté après la réunion de la commission suisse pour le développement professionnel et la qualité du 27 mai 2013

## 6 Partie D: Procédures de qualification

### 6.1 Organisation

- La procédure de qualification se déroule dans une entreprise formatrice, dans une autre entreprise appropriée ou dans une école professionnelle. La personne en formation dispose d'un poste de travail et des installations nécessaires en bon état.
- La convocation à l'examen précise quel matériel la personne en formation doit apporter.
- Il est possible de remettre au préalable une directive pour l'examen.

### 6.2 Domaines de la procédure de qualification

#### 6.2.1 Connaissances professionnelles<sup>12</sup>

Dans ce domaine de qualification, l'atteinte des objectifs évaluateurs fixés pour les cours de connaissances professionnelles est évaluée pendant 2 ¼ heures dans le cadre d'un examen écrit et pendant ¾ heures dans le cadre d'un examen oral. L'examen a lieu au 6<sup>e</sup> semestre.

Le domaine de qualification comprend les domaines de compétences opérationnelles, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs énoncés dans le profil de qualification. Les examens écrit et oral se basent sur des situations issues de la pratique et traite des compétences professionnelles des personnes en formation conformément au profil de qualification.

Ce domaine de qualification comprend :

	Forme	Pondération
1 <sup>ère</sup> position : Organisation du travail et de la collaboration	écrit	10 %
2 <sup>ème</sup> position : Acquisition de nouveaux clients	écrit	10 %
3 <sup>ème</sup> position : Suivi des clients	écrit	10 %
4 <sup>ème</sup> position : Fidélisation des clients	écrit	10 %
5 <sup>ème</sup> position : Reconquête des clients perdus	écrit	10 %
6 <sup>ème</sup> position : Utilisation des installations de communication et des systèmes de support	écrit	10 %
7 <sup>ème</sup> position : Respect des directives et des prescriptions	écrit	10 %
8 <sup>ème</sup> position : Entretien basé sur les domaines de compétences opérationnelles	oral	30%

#### 6.2.2 Le travail pratique

Le domaine de qualification « travail pratique » est composé d'un travail pratique prescrit d'une durée de 4 à 6 heures. Dans ce domaine de qualification, l'atteinte des compétences opérationnelles acquises en entreprise et lors des cours CI est évaluée.

Ce domaine de qualification comprend :

- 1<sup>ère</sup> position : l'organisation du travail et de la collaboration

<sup>12</sup> Modification du 18.12.2014, en vigueur depuis le 1.1.2015

2è position : la compétence opérationnelle « acquisition de nouveaux clients »

3è position : la compétence opérationnelle « suivi des clients »

4è position : la compétence opérationnelle « fidélisation des clients »

5è position : la compétence opérationnelle « reconquête des clients perdus »

6è position : l'utilisation des installations de communication et des systèmes de support

7è position : le respect des directives et des prescriptions

Les personnes en formation démontrent, à l'aide de situations issues du quotidien professionnel, qu'elles possèdent les compétences requises pour effectuer leurs tâches dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation donnée.

---

### **6.2.3 Culture générale**

L'examen final dans le domaine de qualification « culture générale » est régi par l'ordonnance de l'OFFT concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.

---

### **6.3 Évaluation**

Les critères de réussite, la notation et sa pondération sont régis par l'ordonnance sur la formation.

Adligenswil, 1.7.2010

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....  
La Présidente/le Président  
Dieter Fischer

.....  
Le comité  
Angelika Mittermüller

Ce plan de formation est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 10, al. 1 de l'ordonnance sur la formation professionnelle d'agent relation client CFC du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Berne, le 1<sup>er</sup> juillet 2010

**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE**  
La directrice

.....  
Ursula Renold

## Modification du plan de formation

Le plan de formation du 1<sup>er</sup> juillet 2010 est modifié comme suit :

Page **78**

### 6.2.1 Connaissances professionnelles

Dans ce domaine de qualification, l'atteinte des objectifs évaluateurs fixés pour les cours de connaissances professionnelles est évaluée pendant 2 ¼ heures dans le cadre d'un examen écrit et pendant ¾ heures dans le cadre d'un examen oral. L'examen a lieu au 6<sup>e</sup> semestre.

Le domaine de qualification comprend les domaines de compétences opérationnelles, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs énoncés dans le profil de qualification. Les examens écrit et oral se basent sur des situations issues de la pratique et traite des compétences professionnelles des personnes en formation conformément au profil de qualification.

Ce domaine de qualification comprend :

	Forme	Pondération
1 <sup>ère</sup> position : organisation du travail et de la collaboration	écrit	10 %
2 <sup>ème</sup> position : acquisition de nouveaux clients	écrit	10 %
3 <sup>ème</sup> position : suivi des clients	écrit	10 %
4 <sup>ème</sup> position : fidélisation des clients	écrit	10 %
5 <sup>ème</sup> position : reconquête des clients perdus	écrit	10 %
6 <sup>ème</sup> position : utilisation des installations de communication et des systèmes de support	écrit	10 %
7 <sup>ème</sup> position : le respect des directives et des prescriptions	écrit	10 %
8 <sup>ème</sup> position : Entretien basé sur les compétences opérationnelles	oral	30%

Page **83**

### 7.1 Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale

Nouveau titre et mise à jour de la liste des documents.

La modification du plan de formation entre en vigueur le 1.1.2015 avec l'approbation du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Adligenswil, 4.12.2014

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....  
Le Président  
Dieter Fischer

.....  
Le comité  
Angelika Mittermüller

La modification du plan de formation est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

Berne, 18.12.2014

Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation (SEFRI),

Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

Jean-Pascal Lüthi

---

## **Modification du plan de formation**

Le plan de formation du 1<sup>er</sup> juillet 2010 est modifié comme décrit ci-après.

### **Page de titre, en-têtes, page 77**

Adaptation avec logo et nom du nouvel organe responsable

### **Page 34 et suivantes**

Objectif évaluateur 3.2.2.3

Complément: les techniques de communication se réfèrent à la fois à la communication orale et écrite.

Objectif évaluateur 3.2.2.4

La formulation d'un objectif évaluateur semblable au 3.2.2.3 a été ajoutée pour les CI.

Objectif évaluateur 3.2.2.5

La formulation d'un objectif évaluateur semblable au 3.2.2.3 a été ajoutée pour les entreprises.

Objectif évaluateur 3.2.2.6

Correspond à l'ancien objectif évaluateur 3.2.2.4 (nouvelle numérotation).

### **Pages 62 et 63**

Objectifs évaluateurs 6.1.1.2. et 6.1.1.3

Nouveaux objectifs évaluateurs concernant diverses tâches avec les logiciels bureautiques courants

### **Page 64**

Objectif général 6.2

L'objectif général a été complété pour intégrer les réseaux sociaux.

### **Page 66**

Objectif particulier 6.2.4 et objectifs évaluateurs 6.2.4.1 et 6.2.4.2

Nouvel objectif particulier et nouveaux objectifs évaluateurs concernant la connaissance et l'utilisation des réseaux sociaux

**Page 77**

Partie C, chapitre 5.2 Organe responsable: l'organe responsable des cours est désormais l'association AURIS.

**Page 80**

Tableau de présentation du programme des CI, cours III

Cours III complété pour intégrer l'utilisation des réseaux sociaux

**Page 90**

Annexe, chapitre 7.1: dans la colonne «Source» du tableau figure le site web du nouvel organe responsable, AURIS.



Le plan de formation a été modifié par AURIS.

Les apprenti(e)s qui ont débuté leur formation d'agent(e) relation client CFC avant cette modification accomplissent la formation en vertu du règlement antérieur, mais jusqu'au 31 décembre 2025<sup>13</sup> au plus tard.

Wallisellen, 20 août 2020

AURIS

La présidente / le président

La directrice / le directeur

Felix Häberli

Annemarie Gäumann

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, 20 août 2020

Secrétariat d'État à la formation,

à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi

---

<sup>13</sup> Correction du 28.03.2022 correspondant aux dispositions transitoires de l'article 22a de l'ordonnance sur la formation



Vice-directeur, responsable de la division Formation professionnelle et continue

## 7 Annexe

L'annexe comprend d'importantes données sur les documents et les démarches nécessaires à l'exécution et à l'assurance-qualité sur les trois lieux de formation.

### 7.1 Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale<sup>14</sup>

Document	Date	Source
Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agente relation client CFC / d'agent relation client CFC	1.7.2010	<i>Version électronique :</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) ( <a href="http://www.sefri.admin.ch">http://www.sefri.admin.ch</a> ) <i>Version papier :</i> Office fédéral des constructions et de la logistique ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/">http://www.bundespublikationen.admin.ch/</a> )
Plan de formation « agente relation client CFC / agent relation client CFC »	1.7.2010 (État le 1.1.2015)	AURIS <a href="http://www.auris-verband.ch">www.auris-verband.ch</a>
Plan d'études standard pour l'entreprise	27.8.2012	AURIS
Dossier de formation	27.8.2012	AURIS
Directive relative au dossier de formation	27.8.2012	AURIS
Installation minimum de l'entreprise formatrice	28.8.2012	AURIS
Recommandations relatives à la qualité pour les entreprises formatrices	23.12.2013	AURIS
Plan de formation standard pour les cours interentreprises	27.8.2012	AURIS
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	date et version	AURIS
Plan d'études standard pour l'enseignement des connaissances professionnelles	27.8.2012	AURIS
Directives concernant la procédure de qualification	26.11.2014	AURIS
Formulaire de note	date et version	SDBB   CSFO Centre suisse de services / formation professionnelle / orientation professionnelle, universitaire et de carrière Maison des cantons Speichergasse 6 Case postale 444 3000 Berne 7

<sup>14</sup> Version du: 20 août 2020, en vigueur depuis: 01 janvier 2021

## 7.2 Indications méthodologiques

Les indications méthodologiques fournies ci-dessous peuvent s'avérer précieuses lors de la mise en pratique du plan de formation.

### 7.2.1 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.

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

### 7.2.2 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 de ce 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
<b>Techniques de travail</b>	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.
<b>Processus d'analyse et de planification</b>	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 ordigramme, d'élaborer un plan d'action et ensuite de commencer à travailler.
<b>Techniques de prise décision</b>	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.
<b>Exploitation des sources d'information</b>	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
<b>Techniques de présentation</b>	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.
<b>Techniques de vente</b>	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
<b>Techniques de négociation</b>	Dans l'économie, 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.
<b>Techniques de résolution de problèmes</b>	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

<b>Compétence sociale</b>	<b>Description</b>
<b>Civilités adaptées à la situation</b>	<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,</p>
<b>Autonomie</b>	<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>
<b>Capacités à communiquer</b>	<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>
<b>Aptitude à coopérer</b>	<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 est en étroite relation avec la capacité à travailler en équipe.</p>
<b>Aptitude à appliquer les connaissances acquises</b>	<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</p>
<b>Discrétion</b>	<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>
<b>Aptitude à négocier</b>	<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>
<b>Capacité à gérer le stress</b>	<p>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</p>

---

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 (QI=quotient intellectuel) renseigne sur la capacité à gérer les sentiments, l'aptitude à analyser ses propres sensations et la capacité de se mettre à l'écoute des autres de manière appropriée.

---

---

### **7.2.3 La coopération entre les lieux de formation**

Les responsabilités de la transmission des compétences opérationnelles énumérées dans la partie A de ce plan de formation 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 « CI » 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.