

# Elément 6

## Cours Interentreprises

Version 1.2  
01.09.2022

## Cours interentreprises (CIE)

Ils servent à transmettre des compétences générales et spécifiques à la branche à l'ensemble des entreprises. L'organisme responsable est l'Ortra, AURIS. Les cours sont répartis sur toutes les années d'apprentissage et **comprennent 9 jours en première année, en 2<sup>ème</sup> année 8 jours, et en 3<sup>ème</sup> année, 5 jours.**

### Objectif des CIE

Les cours interentreprises complètent la formation en entreprise et ont pour but d'initier les apprentis aux de communication de base et les thèmes généraux de la branche de formation et d'examen Contact Center et de les préparer à la suite de leur formation dans l'entreprise formatrice. Les apprentis doivent, pendant exercer de manière aussi autonome que possible les compétences de base acquise dans le cours, consolider et approfondir leurs connaissances. Les cours permettent d'acquérir des compétences spécifiques à la branche et de garantir des prestations d'examen en entreprise.

### Organisme responsable et organisation des CIE

L'organisme responsable des cours interentreprises est l'Ortra, l'association **AURIS** [www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch). Pour chaque lieu de cours, une commission de cours correspondante est chargée de la préparation et de la réalisation des cours. Les apprentis sont convoqués par les commissions de cours respectives. Les tâches sont définies dans le règlement des CI sont fixées.

### Obligation

La fréquentation des cours interentreprises est obligatoire pour tous les apprentis. Cette obligation est inscrite dans la loi fédérale est ancrée dans la loi sur la formation professionnelle.

### Frais de cours

En principe, les coûts des cours interentreprises, après déduction des subventions de la Confédération et du canton, sont pris en charge par les entreprises formatrices. Les apprentis ne doivent pas avoir de frais supplémentaires.

### Programme des CIE

Un règlement cadre est élaboré pour les cours interentreprises. Sur la base du programme national des cours, les commissions de cours respectives établissent leur programme détaillé.

Pour la gestion des cours CIE, AURIS travaille avec l'outil "educola" [www.educola.ch](http://www.educola.ch)

## **Frais de Cours Interentreprises AURIS valables à partir du 01.08.2019**

Sur la base des forfaits CIE de l'ASFP pour l'année d'apprentissage 2019/20

[http://www.sbbk.ch/dyn/bin/21108-23945-1-sbbk\\_pauschalliste\\_2019\\_20\\_d.pdf](http://www.sbbk.ch/dyn/bin/21108-23945-1-sbbk_pauschalliste_2019_20_d.pdf)

### **Base de coûts**

Membres CHF 240.95 par jour de CIE moins les subventions

Non-Membres CHF 290.95 par jour de CIE moins les subventions

**Dossier de cours interentreprises : CHF 85.-**

Chaque apprenti(e) doit posséder un classeur CIE. En général, est remis par la direction le premier jour des Cours Interentreprises.

Les coûts des journées CIE et des classeurs CIE sont pris en charge par l'entreprise formatrice.

**Thème CIE 1ère année :**

**Compétence professionnelle/Objectif particulier/Objectif évaluateur**

**Jour 1: Introduction/Orientation-service et orientation-client**

**1.5 Compétence professionnelle :** Etablir une coopération axée sur les prestations.

**1.5.3 Objectif particulier :** L'agent relation client est très intéressé à travailler en équipe.

**1.5.3.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable, à l'aide d'exemples internes, de décrire les caractéristiques d'une approche axée sur le client et soucieuse des prestations des services fournis.

## **Jour 2 : Organisation du centre d'appels/centre de contact/Communication professionnelle**

**7.2 Compétence professionnelle :** appliquer de manière responsable les règlements internes.

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

**7.2.2.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable d'observer, en tout temps et dans leur intégralité, les règlements, prescriptions et directives internes dans le cadre de son travail quotidien.

**7.2.2.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure, à l'aide d'exemples, de décrire les répercussions ressenties dans le travail d'au moins 5 prescriptions internes.

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

**7.2.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de citer par cœur trois conséquences négatives qui résultent du non-respect des prescriptions.

**7.3 Compétence professionnelle :** respecter la sécurité et la protection des données

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

**7.3.1.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de décrire à des collègues en formation et avec ses propres mots le traitement de données confidentielles.

### Jour 3 : Gestion du stress/Motivation dans le quotidien avec les clients

- 2.2 Compétence professionnelle :** Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées.
- 2.2.2 Objectif particulier :** 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.
- 2.2.2.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure d'adapter son comportement en fonction de son interlocuteur et du type de client qu'il représente.
- 2.2.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.
- 3.2 Compétence professionnelle :** durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité.
- 3.2.4 Objectif particulier :** L'agent relation client est capable de juger avec quelle approche il réussira à transmettre au client un sentiment de sécurité.
- 3.2.4.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.
- 3.2.4.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure de reconnaître son propre niveau de stress et de prendre les mesures adéquates afin de retrouver le calme.
- 3.4 Compétence professionnelle :** trouver des solutions répondant aux besoins du client.
- 3.4.3 Objectif particulier :** L'agent relation client s'efforce de communiquer de manière appropriée les solutions à son interlocuteur.
- 4.1 Compétence professionnelle :** Cibler les besoins des clients
- 4.1.3 Objectif particulier :** Le/la spécialiste du dialogue avec la clientèle est motivé/e à contacter activement les clients de sa propre initiative prendre contact avec eux
- 4.1.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure d'énumérer et d'appliquer au moins quatre mesures à prendre pour pratiquer l'auto-motivation.
- 4.1.3.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle peut expliquer la pyramide de Maslow en rapport avec l'orientation client, expliquer l'orientation client.

- 4.3**      **Compétence professionnelle** : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions.
  
- 4.3.4**    **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de saisir l'état d'âme du client et de l'analyser.
  
- 4.3.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de trouver l'approche appropriée à cinq différents états d'âme dans lequel e client peut se trouver.
  
- 4.3.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure, à l'aide de descriptions, de catégoriser l'état d'âme d'un client.
  
- 4.5**      **Compétence professionnelle** : Surprendre les clients.
  
- 4.5.4**    **Objectif particulier** : L'agent relation client s'engage à profiter de l'occasion.
  
- 4.5.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de différencier quatre mesures propres à stimuler sa motivation personnelle.

## Jour 4 : Contact Center Technologie

- 3.3** **Compétence professionnelle** : Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données.
- 3.3.2** **Objectif particulier** : 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.
- 3.3.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 6.2** **Compétence professionnelle** : Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité.
- 6.2.2** **Objectif particulier** : 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.
- 6.2.2.1** **Objectif évaluateur** L'agent relation client est capable d'expliquer avec ses propres mots la fonction et l'utilisation des systèmes et des équipements.
- 6.2.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure, à l'aide d'un processus relié à l'offre de prestations, d'expliquer l'utilisation de tous les systèmes importants.
- 6.2.3** **Objectif particulier** : 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.
- 6.2.3.1** **Objectif évaluateur** L'agent relation client est capable d'expliquer avec logique comment les corrélations entre les produits et les prestations de service se laissent illustrer dans les systèmes utilisés.

## Jour 5 : Communication professionnelle/Réclamations et effet de surprise/Modèle GAP

- 3.5 Compétence professionnelle :** Traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante.
- 3.5.4 Objectif particulier :** L'agent relation client est capable de juger par lui-même à quel point une requête peut être considérée comme réglée.
- 3.5.4.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.
- 4.2 Compétence professionnelle :** Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales
- 4.2.3 Objectif particulier :** L'agent relation client est très intéressé à agir activement face au mécontentement d'un client.
- 4.2.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable, à l'aide d'exemples donnés, de déterminer les principales marques de mécontentement.
- 4.3 Compétence professionnelle :** Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions.
- 4.3.2 Objectif particulier :** 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.
- 4.3.2.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de trouver trois techniques permettant de garder ses distances vis-à-vis des clients.
- 4.3.2.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable, à l'aide d'exemples, d'expliquer les procédés adéquats à appliquer en cas de réclamations.
- 4.3.3 Objectif particulier :** L'agent relation client est disposé à diriger les entretiens émotionnellement chargés sur des voies plus constructives.
- 4.3.3.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de citer quatre mesures à appliquer pour garder ses distances face aux clients.
- 4.5 Compétence professionnelle :** Surprendre les clients.
- 4.5.1 Objectif particulier :** 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.
- 4.5.1.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de déterminer trois effets de surprise appropriée à la situation.
- 4.5.3 Objectif particulier :** L'agent relation client reconnaît quand une situation est propice pour surprendre le client avec des informations complémentaires.
- 4.5.3.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.

## **Jour 6: Empathie dans la relation client**

- 4.3 Compétence professionnelle :** Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions.
- 4.3.4 Objectif particulier :** L'agent relation client est en mesure de saisir l'état d'âme du client et de l'analyser.
  - 4.3.4.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de trouver l'approche appropriée à cinq différents états d'âme dans lequel le client peut se trouver.
  - 4.3.4.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure, à l'aide de descriptions, de catégoriser l'état d'âme d'un client.
  - 4.3.4.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de transposer la notion d'empathie dans le processus d'orientation client.

## **Jour 7: Communication professionnelle – Langues étrangères/vocabulaire techniques**

- 2.7** **Compétence professionnelle** : Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.
- 2.7.1** **Objectif particulier** : 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.
- 2.7.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 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.
- 3.7.1** **Objectif particulier** : 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.
- 3.7.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 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.
- 4.6.1** **Objectif particulier** : 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.
- 4.6.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.

## Jour 8 : Communication professionnelle/Cycle de vie du client/Analyse des entretiens

- 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.
- 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, 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.
- 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.
- 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.
- 5.2 Compétence professionnelle :** Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients.
- 5.2 Objectif général :** L'agent relation client conduit l'entretien en appliquant de manière ciblée les techniques d'interrogation. Il se met à la portée du client et l'écoute activement. Il influence, par ses interactions avec le client, le déroulement de l'entretien.

## Jour 9 : Gestion de la qualité/Analyses des entretiens

- 3.1** **Compétence professionnelle** : analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues
- 3.1.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure d'analyser systématiquement et à l'aide de méthodes appropriées les requêtes des clients.
- 3.1.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.2** **Compétence professionnelle** : durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité.
- 3.2.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication.
- 3.2.2.4** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.
- 3.4** **Compétence professionnelle** Trouver des solutions répondant aux besoins du client.
- 3.4.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de trouver la meilleure solution pour le client et de l'en informer.
- 3.4.1.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.4.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.6** **Compétence professionnelle** Faire suivre les demandes des clients
- 3.6.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'analyser le comportement d'un entretien avec un client et d'en déduire un potentiel d'optimisation.
- 3.6.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de critères prédéfinis, d'évaluer de manière réaliste son comportement standards de qualité, d'évaluer de manière réaliste son propre comportement en entretien.
- 3.6.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide d'analyses d'entretiens, d'appliquer deux mesures supplémentaires, au moins deux mesures efficaces pour améliorer son propre comportement en entretien et de déterminer les mesures à prendre.
- 3.6.2.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'appliquer les mesures définies pour l'entretien et décrire les outils appropriés pour optimiser l'entretien.

- 5.2**            **Compétence professionnelle** : appliquer des techniques d’interrogation ciblées durant les entretiens avec d’anciens clients.
- 5.2.3**            **Objectif particulier** : L’agent relation client est très intéressé à se mettre à la portée du client et à l’écouter attentivement et activement.
- 5.2.3.2**        **Objectif évaluateur** : L’agent relation client 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.
- 5.4**            **Compétence professionnelle** : définir, à la fin d’un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre.
- 5.4.2**            **Objectif particulier** : L’agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques à appliquer pour conclure de manière formelle les entretiens avec d’anciens clients.
- 5.4.2.1**        **Objectif évaluateur** : L’agent relation client 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.

## Thème CIE 2<sup>ème</sup> année

### Compétence professionnelle/Objectif particulier/Objectif évaluateur

#### Jour 1: Motivation

- 3.4**      **Compétence professionnelle** Trouver des solutions répondant aux besoins du client
- 3.4.3**    **Objectif particulier** : L'agent relation client s'efforcé de communiquer de manière appropriée les solutions à son interlocuteur.
- 3.4.3.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de recourir à quatre facteurs de motivation qui lui permette d'offrir au client le meilleur service possible.
- 4.1**      **Compétence professionnelle** Déceler de manière ciblée les besoins du client
- 4.1.3**    **Objectif particulier** : L'agent relation client est très intéressé à contacter les clients activement et de sa propre initiative.
- 4.1.3.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure d'énumérer et d'appliquer au moins quatre mesures à prendre pour pratiquer l'auto-motivation.
- 4.1.3.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'expliquer la pyramide de l'orientation-client, ainsi que ses principes.
- 4.5**      **Compétence professionnelle** Surprendre les clients
- 4.5.4**    **Objectif particulier** : L'agent relation client s'engage à profiter de l'occasion.
- 4.5.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de différencier quatre mesures propres à stimuler sa motivation personnelle.

## Jour 2: Entraînement vocal (part 1)

- 2.2** **Compétence professionnelle** Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées
- 2.2.3** **Objectif particulier** : L'agent relation client est disposé à se charger activement de la conduite de la conversation.
- 2.2.3.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.2** **Compétence professionnelle** Durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité.
- 3.2.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de créer, par une approche empathique, un climat constructif et calme.
- 3.2.1.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.2.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication
- 3.2.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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 adopté.
- 3.2.2.4** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.

### Jour 3: Entraînement vocal (part 2)

- 2.2** **Compétence professionnelle** : Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées
- 2.2.3** **Objectif particulier** : L'agent relation client est disposé à se charger activement de la conduite de la conversation
- 2.2.3.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.2** **Compétence professionnelle** Durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité.
- 3.2.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de créer, par une approche empathique, un climat constructif et calme.
- 3.2.1.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.2.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication
- 3.2.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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 adopté.
- 3.2.2.4** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.
- 4.1** **Compétence professionnelle** : Cibler les besoins des clients
- 4.1.4** **Objectif particulier** : 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
- 4.1.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable, en modulant sa voix et avec des informations adéquates, de répondre aux questions ouvertes du client.
- 5.4** **Compétence professionnelle** : Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre.
- 5.4.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques à appliquer pour conclure de manière formelle les entretiens avec d'anciens clients.
- 5.4.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.

## Jour 4: Vocabulaire spécifique

- 2.7** **Compétence professionnelle** : Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais
- 2.7.1** **Objectif particulier** : 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.
- 2.7.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure d'employer, dans la langue nationale la région ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais, le vocabulaire technique correct.
- 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 anglaise.
- 3.7.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de créer, par une approche empathique, un climat constructif et calme.
- 3.7.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 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.
- 4.6.1** **Objectif particulier** : 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.
- 4.6.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 5.1** **Compétence professionnelle** : Prendre contact avec d'anciens clients.
- 5.1.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle dispose de connaissances étendues sur les techniques de récupération des clients, de la récupération des clients.
- 5.1.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure de comprendre les points essentiels pour de mener un entretien avec un client (capter les émotions, reconnaître le contenu de la réclamation, écouter activement écouter, utiliser les techniques de questionnement de manière ciblée, etc.
- 5.5** **Compétence professionnelle** : Entretiens de reconquête de la clientèle dans la langue régionale mener des entretiens dans la langue locale et dans une autre langue locale ou en anglais.
- 5.5.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, avec l'aide des outils de l'entreprise, d'établir des contacts avec des clients dans une langue étrangère, des outils de travail, de mener des entretiens avec des clients dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère, de mener des entretiens dans une autre langue nationale ou en anglais.
- 5.5.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'utiliser le vocabulaire technique dans la langue nationale ; langue nationale régionale et dans une autre langue nationale ou en anglais.

## Jour 5: Technique des centres de contact

- 1.3** **Compétence professionnelle** : Mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels
- 1.3.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client remet en question l'efficacité de son travail.
- 1.3.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure d'analyser les statistiques régulières (p. ex. contrôle de la performance ou de la qualité) et d'en déduire les mesures d'optimisation appropriées
- 1.3.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'interpréter des statistiques établies et de nommer de manière complète les points cruciaux sur la performance.
- 3.3** **Compétence professionnelle** Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données
- 3.3.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une connaissance approfondie des systèmes d'information et des banques de données internes, ainsi que de la fréquence de sources d'erreurs.
- 3.3.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 6.1** **Compétence professionnelle** Employer correctement les outils de travail
- 6.1.3** **Objectif particulier** : L'agent relation client se montre ouvert aux aspects techniques de son travail.
- 6.1.3.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure de décrire clairement les avantages concrets que la technique apporte à l'exercice de son travail.
- 6.2** **Compétence professionnelle** Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité
- 6.2.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client connaît les divers réseaux sociaux courants et en fait un usage approprié dans ses relations avec les clients.
- 6.2.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client connaît les divers réseaux sociaux courants ainsi que les différentes formes de communication qui les caractérisent et sait les utiliser en conséquence.

## Jour 6: Communication professionnelle avec le client

**3.1 Compétence professionnelle :** Analyser les demandes des clients de manière méthodique

**3.1.1 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de méthodes appropriées, d'analyser systématiquement la demande du client, d'analyser systématiquement les besoins des clients.

**3.1.1.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, dans des situations données, de justifier sa démarche concrète lors d'un entretien avec un client en utilisant les techniques de communication appropriées.

**3.2 Compétence professionnelle :** Communiquer le calme et la sécurité lors des entretiens

**3.2.1 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'instaurer un climat d'entretien constructif et calme grâce à une approche empathique.

**3.2.3 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est motivé(e) à mener des entretiens dans une atmosphère constructive.

**3.2.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle peut présenter de manière convaincante, dans le cadre d'un jeu de rôle, comment il aborde un client difficile avec compréhension.

**3.2.4 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'évaluer la procédure à suivre pour rassurer le client.

**3.2.4.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est capable de citer la situation et les circonstances d'un client dans le cadre d'un entretien donné avec ce dernier et de justifier la manière dont il y répond

**4.2 Compétence professionnelle :** Réagir objectivement au licenciement en proposant des solutions

**4.2.2 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle dispose de connaissances étendues dans la gestion de situations difficiles avec les clients.

**4.2.2.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle peut énumérer au moins quatre motifs de résiliation de la part des clients.

## Jour 7: Monitoring de la qualité - 1ère partie

- 2.2 Compétence professionnelle** Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées
- 2.2.2 Objectif particulier :** 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.
- 2.2.2.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure d'adapter son comportement en fonction de son interlocuteur et du type de client qu'il représente.
- 3.1 Compétence professionnelle :** Analyser les demandes des clients de manière méthodique
- 3.1.1 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de méthodes appropriées, d'analyser systématiquement la demande du client, d'analyser systématiquement les besoins des clients.
- 3.1.1.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, dans des situations données, de justifier sa démarche concrète lors d'un entretien avec un client en utilisant les techniques de communication appropriées.
- 3.2 Compétence professionnelle :** Communiquer le calme et la sécurité lors des entretiens
- 3.2.1 Objectif particulier :** L'agent relation avec la clientèle est en mesure d'instaurer un climat d'entretien constructif et calme grâce à une approche empathique.
- 3.2.1.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.
- 3.2.2 Objectif particulier :** L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication
- 3.2.2.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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 adopté.
- 3.2.2.4 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.
- 3.2.3 Objectif particulier :** L'agent relation avec la clientèle est motivé(e) à mener des entretiens dans une atmosphère constructive.
- 3.2.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle peut présenter de manière convaincante, dans le cadre d'un jeu de rôle, comment il aborde un client difficile avec compréhension.

- 3.2.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'évaluer la procédure à suivre pour rassurer le client.
- 3.2.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est capable de citer la situation et les circonstances d'un client dans le cadre d'un entretien donné avec ce dernier et de justifier la manière dont il y répond
- 3.2.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.
- 3.2.4.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure de reconnaître son propre niveau de stress et de prendre les mesures adéquates afin de retrouver le calme.
- 3.6** **Compétence professionnelle** Faire suivre les demandes des clients
- 3.6.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'analyser le comportement d'un entretien avec un client et d'en déduire un potentiel d'optimisation.
- 3.6.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de critères prédéfinis, d'évaluer de manière réaliste son comportement standards de qualité, d'évaluer de manière réaliste son propre comportement en entretien.
- 3.6.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide d'analyses d'entretiens, d'appliquer deux mesures supplémentaires, au moins deux mesures efficaces pour améliorer son propre comportement en entretien, de déterminer les mesures à prendre.
- 3.6.2.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'appliquer les mesures définies pour l'entretien, décrire les outils appropriés pour optimiser l'entretien.
- 4.3** **Compétence professionnelle** : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions.
- 4.3.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de saisir l'état d'âme du client et de l'analyser.
- 4.3.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de trouver l'approche appropriée à cinq différents états d'âme dans lequel le client peut se trouver.
- 4.3.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure, à l'aide de descriptions, de catégoriser l'état d'âme d'un client.
- 4.3.4.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de transposer la notion d'empathie dans le processus d'orientation client.

- 4.4** **Compétence professionnelle** : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions
- 4.4.3** **Objectif particulier** : 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.
- 4.4.3.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 5.4** **Compétence professionnelle** : Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre.
- 5.4.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques à appliquer pour conclure de manière formelle les entretiens avec d'anciens clients.
- 5.4.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.

## Jour 8: Monitoring de la qualité - Partie 2

- 2.2** **Compétence professionnelle** : Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées
- 2.2.2** **Objectif particulier** : 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.
- 2.2.2.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure d'adapter son comportement en fonction de son interlocuteur et du type de client qu'il représente.
- 3.1** **Compétence professionnelle** : Analyser les demandes des clients de manière méthodique.
- 3.1.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de méthodes appropriées, d'analyser systématiquement la demande du client, d'analyser systématiquement les besoins des clients.
- 3.1.1.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, dans des situations données, de justifier sa démarche concrète lors d'un entretien avec un client en utilisant les techniques de communication appropriées.
- 3.2** **Compétence professionnelle** : Communiquer le calme et la sécurité lors des entretiens
- 3.2.1** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'instaurer un climat d'entretien constructif et calme grâce à une approche empathique.
- 3.2.1.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 3.2.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication
- 3.2.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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 adopté.
- 3.2.2.4** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.
- 3.2.3** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est motivé(e) à mener des entretiens dans une atmosphère constructive.
- 3.2.3.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle peut présenter de manière convaincante, dans le cadre d'un jeu de rôle, comment il aborde un client difficile avec compréhension.

- 3.2.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'évaluer la procédure à suivre pour rassurer le client.
- 3.2.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est capable de citer la situation et les circonstances d'un client dans le cadre d'un entretien donné avec ce dernier et de justifier la manière dont il y répond
- 3.2.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.
- 3.2.4.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure de reconnaître son propre niveau de stress et de prendre les mesures adéquates afin de retrouver le calme.
- 3.6** **Compétence professionnelle** Faire suivre les demandes des clients
- 3.6.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'analyser le comportement d'un entretien avec un client et d'en déduire un potentiel d'optimisation.
- 3.6.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de critères prédéfinis, d'évaluer de manière réaliste son comportement standards de qualité, d'évaluer de manière réaliste son propre comportement en entretien.
- 3.6.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide d'analyses d'entretiens, d'appliquer deux mesures supplémentaires. au moins deux mesures efficaces pour améliorer son propre comportement en entretien, de déterminer les mesures à prendre.
- 3.6.2.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'appliquer les mesures définies pour l'entretien, décrire les outils appropriés pour optimiser l'entretien.
- 4.3** **Compétence professionnelle** : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions.
- 4.3.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client est en mesure de saisir l'état d'âme du client et de l'analyser.
- 4.3.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de trouver l'approche appropriée à cinq différents états d'âme dans lequel le client peut se trouver.
- 4.3.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure, à l'aide de descriptions, de catégoriser l'état d'âme d'un client.
- 4.3.4.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable de transposer la notion d'empathie dans le processus d'orientation client.

- 4.4** **Compétence professionnelle** : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions
- 4.4.3** **Objectif particulier** : 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.
- 4.4.3.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 5.4** **Compétence professionnelle** : Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre.
- 5.4.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques à appliquer pour conclure de manière formelle les entretiens avec d'anciens clients.
- 5.4.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.

## Thème CIE 3<sup>ème</sup> année

### Compétence professionnelle/Objectif particulier/Objectif évaluateur

#### Jour 1: Planification de la 3e année

Révision et répétition de la deuxième année d'apprentissage et planification des contenus et de la mise en œuvre de la troisième année d'apprentissage; dossier de formation; bilan de compétences.

#### Jour 2: Power Talk, vocabulaire spécialisé, communication professionnelle

- 2.7.1 Objectif particulier :** 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.
- 2.7.1.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.
- 3.2.1 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'instaurer un climat d'entretien constructif et calme grâce à une approche empathique.
- 3.2.1.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.
- 4.4.2 Objectif particulier :** L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques permettant une communication des informations intelligible et adaptée à l'interlocuteur.
- 4.4.2.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable de différencier deux modèles de langage imagé.

### Jour 3: Technique du Contact Center

- 1.3.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client remettent question l'efficacité de son travail.
- 1.3.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure d'analyser les statistiques régulières (p. ex. contrôle de la performance ou de la qualité) et d'en déduire les mesures d'optimisation appropriées.
- 1.3.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'interpréter des statistiques établies et de nommer de manière complète les points cruciaux sur la performance.
- 3.3.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une connaissance approfondie des systèmes d'information et des banques de données internes, ainsi que de la fréquence de sources d'erreurs.
- 3.3.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.
- 6.1.3** **Objectif particulier** : L'agent relation client se montre ouvert aux aspects techniques de son travail.
- 6.1.3.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure de décrire clairement les avantages concrets que la technique apporte à l'exercice de son travail.

## Jour 4: Quality Monitoring avec analyse des conversations

- 3.2.2 Objectif particulier :** L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication
- 3.2.2.4 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.
- 3.2.3 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est motivé(e) à mener des entretiens dans une atmosphère constructive.
- 3.2.3.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle peut présenter de manière convaincante, dans le cadre d'un jeu de rôle, comment il aborde un client difficile avec compréhension.
- 3.2.4 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'évaluer la procédure à suivre pour rassurer le client.
- 3.2.4.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est capable de citer la situation et les circonstances d'un client dans le cadre d'un entretien donné avec ce dernier et de justifier la manière dont il y répond
- 3.2.4.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.
- 3.2.4.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client est en mesure de reconnaître son propre niveau de stress et de prendre les mesures adéquates afin de retrouver le calme.
- 3.6.2 Objectif particulier :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'analyser le comportement d'un entretien avec un client et d'en déduire un potentiel d'optimisation.
- 3.6.2.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de critères prédéfinis, d'évaluer de manière réaliste son comportement standards de qualité, d'évaluer de manière réaliste son propre comportement en entretien.
- 3.6.2.2 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide d'analyses d'entretiens, d'appliquer deux mesures supplémentaires, au moins deux mesures efficaces pour améliorer son propre comportement en entretien, de déterminer les mesures à prendre.
- 3.6.2.3 Objectif évaluateur :** L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'appliquer les mesures définies pour l'entretien, décrire les outils appropriés pour optimiser l'entretien.
- 4.4.3 Objectif particulier :** 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.
- 4.4.3.1 Objectif évaluateur :** L'agent relation client 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.

## Jour 5: **Quality Monitoring avec analyse des entretiens** **Préparation de la procédure de qualification**

- 3.2.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client possède une vaste connaissance sur les différentes façons de s'exprimer et sur les techniques de communication
- 3.2.2.4** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable d'appliquer les principales techniques de communication à l'oral et à l'écrit selon leurs spécificités.
- 3.2.3** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est motivé(e) à mener des entretiens dans une atmosphère constructive.
- 3.2.3.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle peut présenter de manière convaincante, dans le cadre d'un jeu de rôle, comment il aborde un client difficile avec compréhension.
- 3.2.4** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'évaluer la procédure à suivre pour rassurer le client.
- 3.2.4.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est capable de citer la situation et les circonstances d'un client dans le cadre d'un entretien donné avec ce dernier et de justifier la manière dont il y répond.
- 3.2.4.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est capable, en situation de stress, d'adopter l'attitude adéquate face au client.
- 3.2.4.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client est en mesure de reconnaître son propre niveau de stress et de prendre les mesures adéquates afin de retrouver le calme.
- 3.6.2** **Objectif particulier** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'analyser le comportement d'un entretien avec un client et d'en déduire un potentiel d'optimisation.
- 3.6.2.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide de critères prédéfinis, d'évaluer de manière réaliste son comportement standards de qualité, d'évaluer de manière réaliste son propre comportement en entretien.
- 3.6.2.2** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure, à l'aide d'analyses d'entretiens, d'appliquer deux mesures supplémentaires au moins deux mesures efficaces pour améliorer son propre comportement en entretien et de déterminer les mesures à prendre.
- 3.6.2.3** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client avec la clientèle est en mesure d'appliquer les mesures définies pour l'entretien et décrire les outils appropriés pour optimiser l'entretien.
- 4.4.3** **Objectif particulier** : 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.
- 4.4.3.1** **Objectif évaluateur** : L'agent relation client 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.