

En tant qu'Agent/e relation client CFC...

tu gagnes, conseilles et soutiens des clients à la suite de leurs commandes, demandes ou réclamations. Tu assures la communication pendant toute la durée de la relation avec le client.

Tu es le premier point de contact pour les questions par téléphone et par écrit. C'est entre ces deux domaines que les fils se rejoignent et qui font de toi un/e spécialiste de la communication et la carte de visite de l'entreprise. Une bonne élocution est requise et promue.



Tu te retrouves à travers ces différentes caractéristiques ?



J'ai de la facilité avec les langues – à l'oral et à l'écrit.



Je suis ouvert/e, amical/e et empathique.



Je reconnais les souhaits aussi bien que les problèmes et je prends du plaisir à trouver la meilleure des solutions.



Je peux rapidement m'adapter à de nouvelles situations.



J'aime travailler avec un ordinateur.



Je suis efficace et résistant/e.

Ecole et formation

Durée de la formation

3 ans

Ecole professionnelle

1 à 2 jours par semaine

Branches

- Organisation du travail et coopération
- Gagner des clients, conserver des clients, reconquérir des clients
- Système de communication
- Système d'assistance
- Deuxième langue nationale ou anglais
- Langue, communication, société, sport

Cours interentreprises

Dans ce cours, tu apprends et relies les connaissances théoriques avec une expérience pratique.

Formations continues

- Superviseur d'un centre de contact avec certificat fédéral
- Maturité professionnelle type service (à temps partiel) *
- Maturité professionnelle (après l'apprentissage) *

*Test d'admission ou recommandation gymnasiale nécessaire



auris-verband.ch

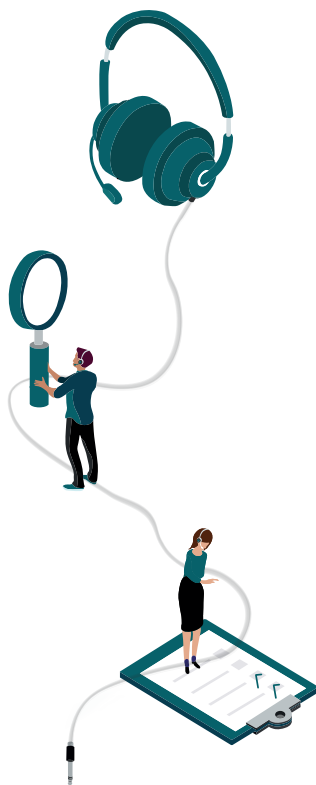
Méthode de travail

Appels entrants

Les appels entrants recouvrent les demandes de renseignements ou les requêtes des clients. Ton objectif est de chercher la solution la plus appropriée pour répondre à leur demande.

Appels sortants

Les appels sortants recouvrent les appels que tu fais afin d'informer ou de vendre les produits de l'entreprise aux clients et en essayant d'en reconquérir.



Situation de tous les jours

Consultation

En tant qu'Agent/e relation client, tu informes les clients sur les produits et conclus des contrats.



Transmettre et discuter des commandes

Bien que tu sois un/e spécialiste, cela arrive que tu ne puisses pas traiter les commandes par toi-même. C'est pourquoi il est important de travailler en équipe.



Recevoir les demandes et les plaintes

Les plaintes sont généralement anodines. Certains clients sont insatisfaits ou leurs émotions submergent. Pour conclure la conversation de manière positive, le professionnalisme est exigé.



Base de données et système d'informations

Ton outil de recherche le plus important est l'ordinateur. Pour aider le client, tu effectues des recherches dans les bases de données ou sur Internet.



Mener des enquêtes

Tu interrogues les clients sur leur satisfaction avec l'entreprise, les produits ou les services.



Coaching et formation

Afin de tirer des leçons des situations, tu analyses les conversations enregistrées avec ton supérieur. Lors des sessions de formation, tu apprends tout sur les produits et les services actuels de l'entreprise. C'est ainsi que l'on s'améliore sans cesse.



Agente / Agent relation client CFC

Deviens un professionnel de la communication!

