
Profil de qualification Agente relation client CFC / Agent relation client CFC¹

No. 76501

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale pour agente relation client CFC / agent relation client CFC du 1^{er} juillet 2010

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

1 Profil

L'agent relation client acquiert et conseille des clients et assure le suivi de la clientèle tout au long de la relation commerciale.

Durant cette période, il fournit aux clients, par exemple, des informations sur différents produits et prestations de service, mène des entretiens de vente, prend des commandes, répond aux questions et aux réclamations qu'il traite directement ou 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 régionale et dans une autre langue nationale ou en anglais.

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. Il connaît les outils de travail employés dans un centre de contact et leurs caractéristiques, et il sait les utiliser. Il place l'être humain et le client au centre de ses activités.

L'agent relation client est en mesure, durant un entretien difficile, 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 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**.

2 Contexte professionnel

2.1 Professions apparentées

Les professions apparentées à celle d'agent relation client sont celles d'employé de commerce et d'employé de commerce de détail. Les similitudes entre ces professions permettent aux personnes en formation de poursuivre, au cours de leur carrière, leur développement professionnel dans des professions apparentées.

2.2 Possibilités de formation continue

L'examen de Call Center Agent CCA organisé par l'association AURIS est maintenu jusqu'à nouvel ordre.

Le niveau de formation et de qualification suivant la formation d'agent relation client consiste en l'examen professionnel de Contact Center Superviseur BF.

Le cours pour Contact Center Manager avec Diplôme d'Études Avancées proposé par la FHNW (Fachhochschule Nordwest), ainsi que le cours de Customer Focus avec Certificat d'Études Avancées proposé par l'école HES de Lucerne (Hochschule Luzern HSLU) représentent l'étape suivante de la formation continue.

2.3 Délimitation des activités de la formation initiale par rapport à la formation continue

Les agents relation client ont la possibilité d'assumer au sein de leur équipe des responsabilités n'impliquant aucune gestion du personnel :

- Ils peuvent occuper le poste d'instructeur interne, ayant pour tâche d'informer les collaborateurs sur les nouveautés en matière de procédés et de produits. L'instructeur interne organise également les cours de remise à niveau.
- Le responsable de l'équipe en service est chargé de l'organisation des horaires et supervise le bon fonctionnement du centre de contact.
- Les collaborateurs peuvent se spécialiser comme collaborateur de projet ou assumer des fonctions d'expert au sein de leur équipe.

3 Contexte d'exploitation

3.1 Taille et organisation de l'entreprise

Les agents relation client travaillent dans des organisations de grande et de petite taille. Le département ne porte pas forcément la dénomination de « centre de contact », mais peut-être celle de « service clientèle » ou encore « Customer Care ».

3.2 Diversité des interventions des agents relation client

De par le plurilinguisme helvétique et un suivi de la clientèle pratiqué à l'échelon national, les collaborateurs passionnés des langues et doués pour celles-ci trouvent dans notre branche un travail varié et intéressant.

Les collaborateurs désireux de faire emploi, dans leur activité professionnelle, de leur caractère serviable et soucieux des attentes et besoins de leurs interlocuteurs et collègues se sentent parfaitement à l'aise dans les centres de contact.

D'une part, les activités sont clairement structurées. D'autre part, on attend de l'agent qu'il mène de façon autonome les entretiens avec les clients.

Les collaborateurs possèdent une grande capacité de travail, sont résistants au stress, polyvalents et travaillent volontiers en équipe. Le travail s'effectue dans un environnement technologique moderne et est régi par des structures, des procédés et des prescriptions. L'accompagnement s'opère en étroit contact avec les supérieurs et les collègues.

Le service client peut être effectué dans différents départements (secteur de la facturation, service de téléassistance, service conseil ou service de renseignements/service d'assistance).

3.3 Conditions de travail

La branche est confrontée à un incessant développement technologique. Cependant, la communication avec le client est et reste l'activité principale de l'agent relation client.

Les collaborateurs travaillent dans une branche riche en diversifications et doivent faire preuve de beaucoup de flexibilité et de motivation personnelle. En tant que personnel qualifié, ils travaillent, le cas échéant, par équipe et peuvent appliquer leurs connaissances linguistiques. Ils doivent être ouverts aux nouveautés et doivent posséder un sens prononcé de serviabilité et d'orientation client.

4 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaine de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles						
1	Organisation du travail et de la collaboration	1.1 : Développer une attitude et une présentation personnelle conformes aux directives de l'entreprise	1.2 : Planifier les tâches de manière ciblée	1.3 : mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels	1.4 : Se comporter de manière professionnelle au sein de l'organisation	1.5 : Établir une coopération axée sur les prestations	1.6 : Instruire les personnes de manière professionnelle	1.7 : En cas de situations conflictuelles, chercher de manière constructive à obtenir une situation « gagnant-gagnant » et si nécessaire demander l'aide d'autrui
2	Acquisition de nouveaux clients	2.1 : Servir les nouveaux clients et les personnes intéressées conformément aux directives énoncées par l'entreprise	2.2 : Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées	2.3 : Fournir des renseignements sur le produit de manière professionnelle et réagir de manière adéquate aux objections et aux critiques	2.4 : Fournir des renseignements sur les conditions générales appliquées	2.5 : Consolider soigneusement les données client et les gérer avec efficacité	2.6 : Structurer la fin d'un entretien	2.7 : 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
3	Suivi des clients	3.1 : Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues	3.2 : Durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité	3.3 : Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données	3.4 : Trouver des solutions répondant aux besoins du client	3.5 : traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante	3.6 : Assurer un suivi des requêtes faites par les clients	3.7 : mener des entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais
4	Fidélisation des clients	4.1 : Déceler de manière ciblée les besoins du client	4.2 : Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales	4.3 : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions	4.4 : Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés	4.5 : Surprendre les clients	4.6 : mener des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais	
5	Reconquête des clients perdus	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	5.5 : 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		
6	Utilisation des installations de communication et des systèmes de support	6.1 : Employer correctement les outils de travail	6.2 : Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité	6.3 : Utiliser, en fonction du client et du mandat, les infrastructures internes de l'entreprise	6.4 : Appliquer une gestion des modèles et utiliser correctement et de manière autonome les technologies de centres de contact			

7	Respect des directives et des prescriptions	7.1 : Observer les prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l'environnement	7.2 : Appliquer de manière responsable les règlements internes	7.3 : Respecter la sécurité et la protection des données	7.4 : Appliquer durant le travail les directives internes et respecter strictement les exigences du client			
---	--	--	--	--	--	--	--	--

5. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation (partie A, compétences opérationnelles) sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

Approbation et entrée en vigueur

Le présent profil de qualification entre en vigueur le 1^{er} juillet 2014.

Ce profil de qualification s'appuie sur l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'agente relation client CFC/d'agent relation client CFC du 1^{er} juillet 2010 et est approuvé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI.

Berne, le 24 mai 2014

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

Jean-Pascal Lüthi
Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

8.11.2019 : Adaptations à AURIS en tant que nouvelle organisation du monde du travail