

# **Plan de Formation Agents relation client 1ère année Enterprise**

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

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

| 1. Domaine de compétences opérationnelles :   |  |                                   |            |                                 |       | 1ère année |  | 2è année |  | 3è année |  |
|---|--|-----------------------------------|------------|---------------------------------|-------|------------|--|----------|--|----------|--|
| Organisation du travail et de la collaboration  |  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| <b>1.1. Compétence professionnelle :</b>  |  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| Développer une attitude et une présentation personnelle conformes aux directives de l'entreprise  |  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| <b>1.1. Objectif général :</b>  |  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| 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. |  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b>       |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |            |  |          |  |          |  |
|   |  | Civilités adaptées à la situation |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| <b>Objectif particulier 1.1.1</b> L'agent relation client est en mesure d'adapter, en tout temps, ses civilités, ainsi que sa présentation conformément aux critères définis par l'entreprise.  |  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| Numérotation  | Objectif évaluateur  | Niveau taxonomique                | Entreprise | CI                              | École |            |  |          |  |          |  |
|   | L'agent relation client ...  |                                   |            |                                 |       |            |  |          |  |          |  |
| 1.1.1.3.  | ... peut adapter, globalement et définitivement, sa présentation et ses civilités pour les rendre conformes aux directives internes. | C3                                | x          |                                 |       | x          |  |          |  |          |  |
| <b>Objectif particulier 1.1.3</b> 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          |                                 |       | 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          |                                 |       | x |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 1.1.4</b> 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          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |
| <b>1.2. Compétence professionnelle :</b><br>Planifier les tâches de manière ciblée  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>1.2. Objectif général :</b><br>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. |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Processus d'analyse et de planification<br>Techniques de travail  |  |                             |            | Autonomie                       |       |   |   |  |  |  |  |

|   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|---|---|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 1.2.1</b> 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          |                                 |       | 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          |                                 |       | 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          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |
| <b>1.3. Compétence professionnelle :</b><br>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><br>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 d'autre part il doit activement structurer les pauses entre les appels et les mettre à profit de manière constructive. |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |   | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Techniques de travail   |   |                             |            | Autonomie                       |       |   |   |  |  |  |  |

|  |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|--|---|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 1.3.1</b> 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          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 1.3.3</b> 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          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |
| 1.3.3.2.   | ... est capable d'évaluer les tâches à venir et de s'y attaquer proactivement et avec engagement.  | C5                          | x          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>1.4. Compétence professionnelle :</b><br>Se comporter de manière professionnelle au sein de l'organisation  |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>1.4. Objectif général :</b><br>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  |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |

| Objectif particulier 1.4.1 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          |    |       |  | 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          |    |       |  | 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          |    |       |  | 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          |    |       |  | 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                           |    |       |                                 | x |  |  |  |
| 1.4.5.2.   | ... est capable de décrire, avec ses propres mots, son rôle explicite au sein de l'entreprise.   | C2                 | x                           |    |       |                                 | x |  |  |  |
| <b>1.5. Compétence professionnelle :</b>   |  |                    |                             |    |       |                                 |   |  |  |  |
| Établir une coopération axée sur les prestations   |  |                    |                             |    |       |                                 |   |  |  |  |
| <b>1.5. Objectif général :</b>   |  |                    |                             |    |       |                                 |   |  |  |  |
| 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. |  |                    |                             |    |       |                                 |   |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |  |                    | <b>Compétences sociales</b> |    |       | <b>Compétences personnelles</b> |   |  |  |  |
| Techniques de travail  |  |                    | Capacités à communiquer     |    |       | Aptitude à coopérer             |   |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 1.5.1</b> 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 ...  |                    |                             |    |       |                                 |   |  |  |  |
| 1.5.1.2.   | ... 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                           |    |       |                                 | 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                           |    |       |                                 | 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          |   |       | 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          |   |       |   | x |   |  |  |  |
| <b>1.6. Compétence professionnelle :</b>  |  |                             |            |   |       |   |   |   |  |  |  |
| Instruire les personnes de manière professionnelle  |  |                             |            |   |       |   |   |   |  |  |  |
| <b>1.6. Objectif général :</b>  |  |                             |            |   |       |   |   |   |  |  |  |
| 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. |  |                             |            |   |       |   |   |   |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b>                 |       |   |   |   |  |  |  |
| Techniques de travail<br>Exploitation des sources d'information<br>Techniques de présentation   |  | Aptitudes à communiquer     |            | Aptitude à appliquer les connaissances acquises |       |   |   |   |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 1.6.2</b> 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 ...  |                             |            |   |       |   |   |   |  |  |  |
| 1.6.2.2.  | ... est capable de transmettre des informations sur l'entreprise de façon loyale, informative, claire et adaptée à l'interlocuteur   | C3                          | x          |   |       | x | x | 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          |                                 |       | 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>1.7. Compétence professionnelle :</b><br>En cas de situations conflictuelles, chercher de manière constructive à obtenir une situation « gagnant-gagnant » et si nécessaire demander l'aide d'autrui   |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>1.7. Objectif général :</b><br>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 interromp 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. ). |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| Techniques de résolution des problèmes  |  | Capacités à communiquer     |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |

|   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 1.7.1</b> 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 ...   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.7.1.3.  | ... 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>2. Domaine de compétences opérationnelles:</b>   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Acquisition de nouveaux clients   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>2.1. Compétence professionnelle :</b>  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Servir les nouveaux clients et les personnes intéressées conformément aux directives énoncées par l'entreprise  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>2.1. Objectif général :</b>  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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. |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |   | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   | Capacités à communiquer     |            | Autonomie                       |       |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 2.1.1</b> 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          |                                 |       | x |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1.2.  | ... est capable, au cours d'un entretien avec un client, de s'exprimer conformément aux prescriptions internes.   | C5                          | x          |                                 |       |   | 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          |                                 |       | 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 ...  |                    |            |    |       |   |   |   |   |   |   |
| 2.1.2.2.   | ... est capable, indépendamment du comportement du client et en tenant compte de la structure du dialogue (directives internes, prestations de service), de structurer un entretien de manière efficace et ciblée. | C3                 | x          |    |       | x | x | x | x | x | x |
| Objectif particulier 2.1.4 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          |    |       | x |   | x | 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          |    |       | x |   | x | 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          |    |       | x |   | x | 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  |   |                             |            |                                 |       |  |   |   |   |   |   |
| <b>Objectif particulier 2.2.1</b> L'agent relation client est en mesure, à l'aide de l'utilisation pertinente des techniques d'interrogation, de poursuivre une conversation avec un client de manière active et adaptée à son interlocuteur.  |   |                             |            |                                 |       |  |   |   |   |   |   |
| Numérotation   | Objectif évaluateur   | Niveau taxonomique          | Entreprise | CI                              | École |  |   |   |   |   |   |
|  | L'agent relation client ...   |                             |            |                                 |       |  |   |   |   |   |   |
| 2.2.1.1.   | ... est en mesure, en s'appuyant sur les techniques de conversation adaptées à son interlocuteur et à l'aide de documents pertinents, de parfaitement mener une conversation avec un client.                        | C5                          | x          |                                 |       |  | x | x | x | x | x |
| 2.2.1.2.   | ... est capable de poursuivre, activement et en montrant de l'initiative, un entretien avec une personne intéressée.  | C5                          | x          |                                 |       |  | x | x | x | x |   |
| <b>Objectif particulier 2.2.3</b> 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 conversation et son savoir sur les outils de travail disponibles. | C3                          | x          |                                 |       |  | x |   | x |   |   |

| <b>2.3. Compétence professionnelle :</b>  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|---|--|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| Fournir des renseignements sur le produit de manière professionnelle et réagir de manière adéquate aux objections et aux critiques  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 2.3.2</b> 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>2.4. Compétence professionnelle :</b>  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| Fournir des renseignements sur les conditions générales appliquées  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>2.4. Objectif général :</b>  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 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. . |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Utilisation des sources d'information   |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 2.4.2</b> 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          |                                 |       |   | 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          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |
| 2.4.2.3.  | ... est capable de décrire de manière exhaustive les conditions générales spécifiques à certains produits de l'entreprise.   | C2                          | x          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |

|  |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>2.5. Compétence professionnelle :</b>   |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| Consolider soigneusement les données client et les gérer avec efficacité   |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>2.5. Objectif général :</b>   |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 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. |  |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Techniques de travail<br>Exploitation des sources d'information  |  | Discrétion                  |            | Autonomie                       |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 2.5.1</b> 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          |                                 |       |   | 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 2.5.3</b> 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |

|   |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
|---|---|--|------------|---------------------------------|-------|--|---|--|--|--|--|
| <b>2.6. Compétence professionnelle :</b>  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| Structurer la fin d'un entretien  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>2.6. Objectif général :</b>  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| 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.  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |   | <b>Compétences sociales</b>                    |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |  |   |  |  |  |  |
| Techniques de négociation<br>Techniques de vente  |   | Aptitude à négocier                            |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 2.6.1</b> 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          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>3. Domaine de compétences opérationnelles :</b>  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| Suivi des clients   |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>3.1. Compétence professionnelle :</b>  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>3.1. Objectif général :</b>  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| 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<br>Aptitude à négocier |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |

|   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|---|---|---|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 3.1.1</b> 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 ...   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 3.1.1.2.  | ... 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>3.2. Compétence professionnelle :</b><br>Durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>3.2. Objectif général :</b><br>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.   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |   | <b>Compétences sociales</b>                                     |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
|   |   | Capacité à gérer le stress<br>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 ...   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 3.2.1.4.  | ... est en mesure, de par son attitude, de créer au cours d'un entretien une atmosphère calme et agréable.          | C5  | x          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |
| <b>3.3. Compétence professionnelle:</b><br>Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données  |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>3.3. Objectif général:</b><br>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). |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |   | <b>Compétences sociales</b>                                     |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Techniques de travail<br>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          |    |       |  | 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          |    |       |  | 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          |    |       |  | 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 ...   |                    |            |    |       |  |   |  |  |  |  |
| 3.3.2.3.  | ... 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          |    |       |  | 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          |    |       |  | x |  |  |  |  |

| <b>Objectif particulier 3.3.4</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>3.4. Compétence professionnelle :</b><br>Trouver des solutions répondant aux besoins du client   |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>3.4. Objectif général :</b><br>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. |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |   | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| Techniques de résolution des problèmes  |   | Capacités à communiquer     |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 3.4.1</b> 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 ...   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| 3.4.1.2.  | ... est capable de présenter au client de manière compréhensible une proposition de solution.   | C3                          | x          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 3.4.2</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |

| <b>Objectif particulier 3.4.3</b> 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          |                                 |       |  | 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          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>3.5. Compétence professionnelle:</b><br>Traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante  |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>3.5. Objectif général:</b><br>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. |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |  |   |  |  |  |  |
| Processus analytique et planifié  |  | Capacités à communiquer     |            | Autonomie                       |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 3.5.1</b> 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 ...  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| 3.5.1.2.  | ... 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          |                                 |       |  | 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          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |

| <b>Objectif particulier 3.5.2</b> 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          |    |       |  | 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          |    |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 3.5.3</b> 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          |    |       |  | x |  |  |  |  |
| 3.5.3.2.  | ... est capable, au moyen d'explications claires et intelligibles, de régler les principales requêtes.   | C5                 | x          |    |       |  | 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          |    |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 3.5.4</b> 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 ...  |                    |            |    |       |  |   |  |  |  |  |
| 3.5.4.2.  | ... 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          |    |       |  | x |  |  |  |  |

|  |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
|--|---|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
| <b>3.6. Compétence professionnelle :</b>   |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| Assurer un suivi des requêtes faites par les clients   |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>3.6. Objectif général :</b>   |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| 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. |   |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |   | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| Techniques de résolution des problèmes   |   |                             |            | Autonomie                       |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 3.6.1</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| 3.6.1.4.   | ... est en mesure, dans le cadre du transfert d'une requête, de résumer toutes les informations nécessaires.  | C5                          | x          |                                 |       | 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |

|  |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
|--|--|--|------------|---------------------------------|-------|--|---|--|---|--|---|
| <b>3.7. Compétence professionnelle :</b>   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| Mener des entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.  |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>3.7. Objectif général :</b>   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| 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.   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |  | <b>Compétences sociales</b>                                  |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |  |   |  |   |  |   |
|  |  | Capacités à communiquer                                      |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>Objectif particulier 3.7.1.</b> L'agent relation client est en mesure, grâce aux supports d'aide interne proposés, de mener avec compétence des entretiens client dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| Numérotation   | Objectif évaluateur  | Niveau taxonomique   | Entreprise | CI                              | École |  |   |  |   |  |   |
|  | L'agent relation client ...  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| 3.7.1.1  | ... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. | C5   | X          |                                 |       |  | x |  | x |  | x |
| <b>4. Domaine de compétences opérationnelles :</b>   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| Fidélisation des clients   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>4.1. Compétence professionnelle :</b>   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| Déceler de manière ciblée les besoins du client  |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>4.1. Objectif général :</b>   |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| 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. |  |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |  | <b>Compétences sociales</b>                                  |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |  |   |  |   |  |   |
| Processus d'analyse et de planification  |  | Capacités à communiquer<br>Civilités adaptées à la situation |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |

|  |  |                    |            |    |       |   |   |  |  |  |  |
|--|--|--------------------|------------|----|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 4.1.1</b> 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 ...  |                    |            |    |       |   |   |  |  |  |  |
| 4.1.1.3.   | ... 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          |    |       |   | x |  |  |  |  |
| 4.1.1.4.   | ... est en mesure de décrire de quelle manière il parvient à contacter régulièrement les clients existants.  | C2                 | x          |    |       | x |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.1.2</b> 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 ...  |                    |            |    |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.1.3</b> 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          |    |       | x |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.1.4</b> 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 ...  |                    |            |    |       |   |   |  |  |  |  |
| 4.1.4.2.   | ... 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          |    |       | x | x |  |  |  |  |

|   |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
|---|--|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
| <b>4.2. Compétence professionnelle :</b>  |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales  |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>4.2. Objectif général :</b>  |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| 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. |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| Techniques de négociation   |  | Capacités à communiquer     |            | Aptitude à coopérer             |       |   |  |  |  |  |  |
| Techniques de vente   |  | Aptitude à négocier         |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.2.4</b> 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          |                                 |       | 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |



|  |  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|------------|--|-------|--|---|--|--|--|--|
| <b>4.3. Compétence professionnelle :</b>   |  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
| Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions   |  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>4.3. Objectif général :</b>   |  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
| 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. |  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b>                  |       |  |   |  |  |  |  |
|  |  | Capacité à gérer le stress  |            | Aptitude à coopérer<br>Intelligence émotionnelle |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.3.1</b> 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          |  |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.3.2</b> 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 ...  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
| 4.3.2.3.   | ... est capable de se mettre à la place du client et d'adopter sa façon de voir.   | C4                          | x          |  |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.3.3</b> 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 ...  |                             |            |  |       |  |   |  |  |  |  |
| 4.3.3.2.   | ... est capable d'offrir au client des solutions en utilisant un vocabulaire neutre et impartial.                                | C5                          | x          |  |       |  | x |  |  |  |  |

|   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|---|---|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>4.5. Compétence professionnelle :</b><br>Surprendre les clients  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>4.5. Objectif général :</b><br>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 ...   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 4.5.1.2.  | ... est en mesure, de manière proactive et avec un langage approprié, d'informer le client de l'inattendu.  | C5                          | x          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 4.5.2</b> 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          |                                 |       | x | 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          |                                 |       | x | 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 ...  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| 4.5.3.2.  | ... est capable, à l'aide d'un langage approprié, de profiter des situations propices pour surprendre le client.     | C5                          | x          |                                 |       |  | 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          |                                 |       |  | 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          |                                 |       |  | 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          |                                 |       |  | x |  |  |  |  |
| <b>4.6. Compétence professionnelle :</b><br>Mener des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.  |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>4.6. Objectif général :</b><br>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. |  |                             |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |  |   |  |  |  |  |
|   |  | Capacités à communiquer     |            |                                 |       |  |   |  |  |  |  |

| <b>Objectif particulier 4.6.1</b> L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des outils de travail internes, de mener avec compétence des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. |   |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
|--|---|--|------------|---------------------------------|-------|--|---|--|---|--|---|
| Numérotation   | Objectif évaluateur   | Niveau taxonomique   | Entreprise | CI                              | École |  |   |  |   |  |   |
|  | L'agent relation client ...   |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| 4.6.1.1.   | ... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. | C5   | X          |                                 |       |  | x |  | x |  | x |
| <b>5. Domaine de compétences opérationnelles :</b><br>La reconquête des clients perdus   |   |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>5.2. Compétence professionnelle :</b><br>Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients  |   |  |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>5.2. Objectif général :</b><br>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<br>Civilités adaptées à la situation |            |                                 |       |  |   |  |   |  |   |
| <b>Objectif particulier 5.2.1</b> 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          |                                 |       |  | 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 ...  |  |            |                                 |       |   |   |   |   |   |   |
| 5.2.2.2.  | ... est capable, à l'aide d'exemples de situations d'entretien, de démontrer quelle technique d'interrogation va permettre de poursuivre avec succès l'entretien et de justifier son choix de manière plausible. | C5   | x          |                                 |       | x | x | x | x | x | x |
| 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          |                                 |       |   | 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<br>Techniques de résolution de problèmes<br>Techniques de négociation<br>Techniques de vente  |  | Capacités à communiquer<br>Civilités adaptées à la situation |            | Aptitude à coopérer             |       |   |   |   |   |   |   |
| Objectif particulier 5.3.1 L'agent relation client est en mesure de clore 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          |                                 |       | x | 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          |                                 |       | x | 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          |                                 |       | x | 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          |                                 |       |   | x |  |  |  |  |
| <b>5.4. Compétence professionnelle :</b>   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>5.4. Objectif général :</b>   |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 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. |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |   | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Techniques de travail  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| Techniques de prise de décision  |   |                             |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |

| <b>Objectif particulier 5.4.1</b> 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          |    |       |   | 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          |    |       |   | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 5.4.2</b> 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 ...   |                    |            |    |       |   |   |  |  |  |  |
| 5.4.2.3.   | ... 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          |    |       | x | 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          |    |       | x | x |  |  |  |  |

|  |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|--|---|---|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>6. Domaine de compétences opérationnelles :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| Utilisation des installations de communication et des systèmes de soutien.   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>6.1. Compétence professionnelle :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| Employer correctement les outils de travail  |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>6.1. Objectif général :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 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). |   |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |   | <b>Compétences sociales</b>                     |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
| Techniques de travail  |   | Aptitude à appliquer les connaissances acquises |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 6.1.1</b> 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 6.1.2</b> 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |



|  |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
|--|---|---|------------|---------------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
| <b>6.2. Compétence professionnelle :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité  |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>6.2. Objectif général :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| L'agent relation client utilise de manière autonome les applications et les systèmes pertinents pour son travail. 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. |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |   | <b>Compétences sociales</b>                     |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |  |  |  |  |  |
|  |   | Aptitude à appliquer les connaissances acquises |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 6.2.1</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>6.3. Compétence professionnelle :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| Utiliser, en fonction du client et du mandat, les infrastructures internes de l'entreprise   |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>6.3. Objectif général :</b>   |   |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| 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> |       |   |  |  |  |  |  |
| 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |

|  |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------|------------|---------------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
| <b>6.4. Compétence professionnelle :</b>   |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| Appliquer une gestion des modèles et utiliser correctement et de manière autonome les technologies de centres de contact   |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>6.4. Objectif général :</b>   |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| 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. |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>   |  | <b>Compétences sociales</b> |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |  |  |  |  |  |
| Processus d'analyse et de planification  |  |                             |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 6.4.1</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 6.4.2</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 6.4.3</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |

|   |  |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
|---|--|---|------------|---------------------------------|-------|---|--|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 6.4.4</b> 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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |
| <b>7. Domaine de compétences opérationnelles :</b><br>Respect des directives et prescriptions   |  |   |            |                                 |       |   |  |  |  |  |  |
| <b>7.1. Compétence professionnelle :</b><br>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><br>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          |                                 |       | x |  |  |  |  |  |

|   |  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|---|--|---|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 7.1.2</b> 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 ...  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 7.1.2.2.  | ... est en mesure d'appliquer correctement et dans leur intégralité les prescriptions sur la protection de la santé.   | C3  | x          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 7.1.3</b> 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 ...  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 7.1.3.2.  | ... est en mesure d'expliquer, à l'aide d'un exemple, l'avantage perçu à respecter les prescriptions.  | C2  | x          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>7.2. Compétence professionnelle :</b><br>Appliquer de manière responsable les règlements internes  |  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>7.2. Objectif général :</b><br>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. |  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b>                     |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
|   |  | Aptitude à appliquer les connaissances acquises |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 7.2.1</b> 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          |                                 |       | x |   |  |  |  |  |

|   |  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
|---|--|---|------------|---------------------------------|-------|---|---|--|--|--|--|
| <b>Objectif particulier 7.2.3</b> 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          |                                 |       | x |   |  |  |  |  |
| <b>7.3. Compétence professionnelle :</b><br>Respecter la sécurité et la protection des données  |  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>7.3. Objectif général :</b><br>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. |  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Compétences méthodologiques</b>  |  | <b>Compétences sociales</b>                     |            | <b>Compétences personnelles</b> |       |   |   |  |  |  |  |
|   |  | Aptitude à appliquer les connaissances acquises |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 7.3.1</b> 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 ...  |   |            |                                 |       |   |   |  |  |  |  |
| 7.3.1.2.  | ... est en mesure de respecter, tout au long du processus de travail, les directives légales et internes.  | C3  | x          |                                 |       | x | 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          |                                 |       | x | 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| 7.4.1.2.   | ... est capable d'intégrer et d'appliquer les directives individuelles des différents mandants dans son processus de travail.        | C3  | x          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |
| <b>Objectif particulier 7.4.2</b> 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          |                                 |       | x | x |  |  |  |  |