

# **Plan de Formation Agents relation client 2<sup>e</sup> 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>1.6. 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 Exploitation des sources d'information Techniques de présentation		Aptitudes à communiquer		Aptitude à appliquer les connaissances acquises							
<b>Objectif particulier 1.6.1</b> L'agent relation client est en mesure, de façon adaptée à son interlocuteur, d'initier les nouveaux collaborateurs ou les personnes en formation dans leurs tâches et travail et de les accompagner.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
1.6.1.1.	... est capable d'initier une tierce personne dans ses tâches de manière structurée et de l'accompagner dans la pratique à l'aide de feed-backs constructifs.	C5	x					x			
1.6.1.3.	... est en mesure de préparer les informations destinées aux personnes en formation et aux nouveaux collaborateurs de manière structurée et de les leur transmettre de manière	C5	x						x		

	compréhensible.										
1.6.1.4.	... est capable d'assister, de manière constructive et par le biais des règles essentielles de feed-back, les personnes en formation et les nouveaux collaborateurs dans leur apprentissage.	C5	x						x		
<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			
<b>Objectif particulier 1.6.4</b> 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 ...										
1.6.4.2.	... est en mesure d'estimer le niveau de connaissances des collaborateurs et des visiteurs avec lesquels il s'entretient et ainsi de leur fournir les informations appropriées et pertinentes.	C5	x						x		
<b>1.7. Compétence professionnelle :</b> 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> Lors de situations difficiles, l'agent relation client se comporte tout d'abord correctement. Il cherche à satisfaire le client et à trouver une solution. D'autre part, il se détache des critiques et des attaques du client de manière à ne pas se sentir personnellement visé. Lors d'entretiens houleux, il cherche à aboutir à une solution constructive, mais cependant interrompt l'entretien si son interlocuteur ne manifeste aucun signe de compromis et d'accord. A partir d'un certain point, il transfère le client interne/externe à la prochaine instance et entame le processus d'escalade. Il se détache mentalement des entretiens difficiles soit de par lui-même, soit en utilisant les aides que l'entreprise met à sa disposition (telles que sessions de coaching, sessions avec mentor, intervision, supervision, etc. ).											
<b>Compétences méthodologiques</b>			<b>Compétences sociales</b>			<b>Compétences personnelles</b>					

<b>f 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 ...										
1.7.1.2.	... est capable d'aborder les conflits en cherchant une solution et en collaborant activement avec son interlocuteur afin de parvenir à un résultat acceptable pour les deux parties.	C5	x						x		
<b>Objectif particulier 1.7.4</b> L'agent relation client est capable d'analyser une situation difficile, d'étudier sa propre approche lors de situations conflictuelles et d'adopter les mesures nécessaires.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
1.7.4.1.	... est en mesure de vérifier de manière critique son approche en cas de situations conflictuelles, ainsi que ses retombées, et d'adapter si nécessaire son procédé.	C5	x						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							

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 2.1.3 L'agent relation client est disposé à répondre activement aux besoins et intérêts des différents clients.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.1.3.1.	... est en mesure de réagir proactivement et de manière appropriée à l'attitude individuelle du client, ainsi que d'évaluer de manière structurée et à l'aide d'une liste de contrôle les informations dont celui-ci a besoin (besoins client).	C5	x					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>2.3. Objectif général :</b>											
L'agent relation client informe et conseille le client en fonction de ses besoins reconnus. Il renseigne son client de manière professionnelle et pratique. Pour cela, il s'appuie sur du matériel de support, tel que les descriptions de produits, FAQ, formules standard, argumentation, etc., qui lui est mis à disposition soit sous forme électronique soit sur papier. Il réagit de manière appropriée et professionnelle aux objections, critiques et refus du client.											
<b>Compétences méthodologiques</b>		<b>Compétences sociales</b>		<b>Compétences personnelles</b>							
Techniques de négociation Techniques de vente		Civilités adaptées à la situation Aptitude à négocier									
<b>Objectif particulier 2.3.1</b> L'agent relation client est en mesure, à l'aide des documents mis à sa disposition, d'informer et de conseiller les clients de manière professionnelle, pratique et en fonction de leurs besoins, ainsi que de réagir correctement à leurs objections et critiques.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.3.1.1.	... est en mesure, au cours d'un entretien avec un client et à l'aide des documents internes correspondants (tels que descriptions de produit, FAQ, formules standard, etc.), de fournir une argumentation convaincante.	C5	x					x	x		
2.3.1.2.	... est capable, avec l'aide des documents mis à sa disposition, de réagir de manière appropriée et professionnelle aux objections et critiques.	C5	x					x	x		
<b>Objectif particulier 2.3.5</b> L'agent relation client est apte à évaluer correctement la situation lors d'un appel et de fournir au client des informations sur les produits et prestations de service correspondant à ses motifs et intérêts.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.3.5.1.	... est en mesure d'évaluer la situation adaptée au client et, en considération de sa motivation, de le renseigner sur les produits et prestations de service adéquats, de manière ciblée et adaptée à l'interlocuteur.	C5	X						x	x	
2.3.5.2.	... est capable, selon le comportement individuel du client lors de	C5	X								

	l'entretien, en posant des questions ciblées et en pratiquant une écoute active, de reconnaître les motifs du client et de lui fournir des informations ciblées sur les produits et les prestations.										
<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 2.4.1</b> L'agent relation client est en mesure, à l'aide des documents disponibles, de fournir des renseignements corrects sur les conditions générales appliquées.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.4.1.1.	... est capable, avec l'aide de documents internes concernant différents procédés (modalités de paiement, conditions de vente, livraison et retrait de la marchandise, droit de garantie et de reprise) de renseigner les clients de manière correcte et pertinente.	C5	x					x	x		
<b>Objectif particulier 2.4.4</b> L'agent relation client est apte à juger correctement de la situation et de définir quelles informations concernant les conditions générales peuvent être utiles au client.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.4.4.2.	... est en mesure de juger de quelles informations complémentaires un client a besoin et de les lui fournir.	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 Techniques de vente	Aptitude à négocier							

<b>Objectif particulier 2.6.3</b> L'agent relation client est capable de juger si le moment est propice à la conclusion du contrat ou la prise de la commande.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.6.3.1.	... est en mesure, lors d'un entretien avec un client, de reconnaître avec assurance quand le moment est opportun (intentions d'achat, accord du client, etc.) pour conclure le contrat ou prendre commande.	C4	x					x	x		
<b>2.7. Compétence professionnelle :</b> Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais											
<b>2.7. Objectif général :</b> L'agent relation client mène des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Il se sert pour cela des supports d'aide interne proposés, tels que des ouvrages de référence, des glossaires, etc.											
<b>Compétences méthodologiques</b>		<b>Compétences sociales</b>		<b>Compétences personnelles</b>							
		Capacités à communiquer									
<b>Objectif particulier 2.7.1</b> L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des outils de travail internes, de mener avec compétence des entretiens dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
2.7.1.1.	... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.	C5	X					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 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 ...										
3.1.1.4.	... est en mesure, pendant un entretien avec un client, de saisir rapidement la requête ou l'objection de ce dernier et de mener une argumentation appropriée.	C5	x					x	x		
<b>3.3. Compétence professionnelle:</b>											
Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données											
<b>3.3. Objectif général:</b>											
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 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 ...										
3.3.2.1.	... est capable d'expliquer de manière compréhensible à un collègue en formation les systèmes d'informations et les banques de données internes, tout comme la fréquence des sources d'erreurs au niveau des données client et/ou des produits client.	C3	x							x	

<b>3.4. Compétence professionnelle :</b>											
Trouver des solutions répondant aux besoins du client											
<b>3.4. Objectif général :</b>											
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 3.4.4</b> L'agent relation client est en mesure d'évaluer quelle est la meilleure solution pour le client.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
3.4.4.1.	... est capable, à l'aide d'exemples de requêtes faites par les clients, de formuler deux différentes propositions de solutions et de justifier ses choix.	C5	x						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	C5	X				x		x		x

	(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.												
<b>4. Domaine de compétences opérationnelles :</b>													
Fidélisation des clients													
<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 Techniques de vente			Capacités à communiquer Aptitude à négocier			Aptitude à coopérer							
<b>Objectif particulier 4.2.1</b> L'agent relation client est en mesure, en se basant sur sa propre estimation, de réagir face aux intentions du client de rompre les relations commerciales, de procéder aux clarifications nécessaires et d'offrir au client des modifications/corrections à son contrat.													
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École								
	L'agent relation client ...												
4.2.1.2.	... est capable de se renseigner de manière appropriée sur les raisons qui mènent le client à vouloir rompre les relations commerciales.	C4	x						x				
4.2.1.3.	... est en mesure de répondre au mécontentement du client et d'expliquer les tenants et les aboutissants d'une situation.	C4	x						x				
4.2.1.4.	... est capable, en se basant sur les motifs concrets du mécontentement ressenti par le client, d'offrir à celui-ci des solutions répondant à ses besoins.	C5	x						x				
<b>Objectif particulier 4.2.2</b> L'agent relation client possède de vastes connaissances sur la manière de gérer les situations difficiles durant un entretien client.													
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau	Entreprise	CI	École								

		taxonomique									
	L'agent relation client ...										
4.2.2.2.	... est en mesure de faire preuve d'amabilité et de compréhension, en fonction du mécontentement ressenti par le client contrarié et avec ses propres mots (par oral et par écrit).	C3	x					x	x		

<b>Objectif particulier 4.2.3</b> L'agent relation client est très intéressé à agir activement face au mécontentement d'un client.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.2.3.1.	... est capable de s'occuper de manière appropriée, d'un type de client donné et de structurer l'entretien de manière individuelle.	C5	x					x			
<b>4.4. Compétence professionnelle :</b>											
Informers les clients de manière proactive sur les nouveautés											
<b>4.4. Objectif général :</b>											
L'agent relation client, dans le but de fidéliser ses clients, les informe régulièrement et proactivement des produits, prestations de service et autres avantages. Il reconnaît le moment propice où ces informations peuvent être utiles au client et les lui communique en employant des phrases brèves et intelligibles.											
<b>Compétences méthodologiques</b>			<b>Compétences sociales</b>			<b>Compétences personnelles</b>					
Techniques de vente			Civilités adaptées à la situation Aptitude à appliquer les connaissances acquises			Aptitude à coopérer					
<b>Objectif particulier 4.4.1</b> L'agent relation client est en mesure de contacter régulièrement le client et de l'informer des produits et prestations de service.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.4.1.1.	... est capable de renseigner le client sur l'utilité des produits grâce à un langage imagé.	C3	x					x	x		
4.4.1.2.	... est en mesure de reconnaître les besoins du client et ensuite de le conseiller de manière ciblée.	C5	x					x	x		



<b>Objectif particulier 4.4.2</b> L'agent relation client possède une connaissance approfondie des techniques permettant une communication des informations intelligible et adaptée à l'interlocuteur.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
4.4.2.2.	... est capable, lorsqu'il fournit une explication au client, d'appliquer de manière compréhensible les deux modèles de langage imagé.	C3	x							x	
<b>4.5. Compétence professionnelle :</b> Surprendre les clients											
<b>4.5. Objectif général :</b> L'agent relation client réussit sans cesse à enthousiasmer le client avec des informations et des prestations de service inattendues. Il reconnaît les situations quand elles sont propices et sait profiter des occasions données.											
<b>Compétences méthodologiques</b>		<b>Compétences sociales</b>		<b>Compétences personnelles</b>							
Techniques de vente		Capacités à communiquer									
<b>4.6. Compétence professionnelle :</b> 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> 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	C5	X				x		x		x

<b>5. Domaine de compétences opérationnelles :</b>											
La reconquête des clients perdus											
<b>5.1. Compétence professionnelle :</b>											
Prendre contact avec d'anciens clients											
<b>5.1. Objectif général:</b>											
L'agent relation client contacte les anciens clients et s'informe sur la raison qui les a menés à rompre les relations commerciales. Il se présente chez le client de manière sympathique et engage la conversation. Il informe le client sur la raison de son appel et l'incite à s'exprimer sur les circonstances l'ayant mené à rompre les relations commerciales.											
<b>Compétences méthodologiques</b>		<b>Compétences sociales</b>		<b>Compétences personnelles</b>							
		Capacités à communiquer									
		Civilités adaptées à la situation									
<b>Objectif particulier 5.1.1</b> L'agent relation client est en mesure de conduire de manière courtoise un entretien avec un ancien client afin de découvrir les raisons qui l'ont mené à rompre les relations commerciales.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
5.1.1.1.	... est capable de sélectionner, en fonction de la situation, les arguments et les questions appropriés afin de découvrir les raisons qui ont mené le client à rompre les relations commerciales.	C1	x					x	x		
5.1.1.2.	... est en mesure de mener un entretien avec le client en employant un langage clair et intelligible (énoncé positif, démonstration d'empathie).	C5	x					x	x		
<b>Objectif particulier 5.1.3</b> L'agent relation client est disposé à mener des entretiens avec le client afin de découvrir les raisons qui l'ont mené à rompre les relations commerciales.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
5.1.3.1.	... est capable de prouver, par une écoute active et des questions ciblées, sa disposition à vouloir découvrir les raisons ayant mené le client à rompre les relations commerciales.	C5	x					x	x		

<b>5.2. Compétence professionnelle :</b>											
Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients											
<b>5.2. Objectif général :</b>											
L'agent relation client conduit l'entretien en appliquant de manière ciblée les techniques d'interrogation. Il se met à la portée du client et l'écoute activement. Il influence, par ses interactions avec le client, le déroulement de l'entretien.											
<b>Compétences méthodologiques</b>		<b>Compétences sociales</b>		<b>Compétences personnelles</b>							
		Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation									
<b>Objectif particulier 5.2.2</b> 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
<b>5.3. Compétence professionnelle :</b>											
Clôre, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients											
<b>5.3. Objectif général :</b>											
L'agent relation client soumet une offre attractive à l'ancien client et témoigne ainsi de la complaisance que l'entreprise a à son égard. Il en souligne les avantages pour le client et développe son argumentation de manière intelligible pour son interlocuteur.											
<b>Compétences méthodologiques</b>		<b>Compétences sociales</b>		<b>Compétences personnelles</b>							
Techniques de prise de décision Techniques de résolution de problèmes Techniques de négociation Techniques de vente		Capacités à communiquer Civilités adaptées à la situation		Aptitude à coopérer							
<b>Objectif particulier 5.3.1</b> L'agent relation client est en mesure de 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 ...										

5.3.1.2.	... est capable, au cours d'un entretien visant à reconquérir un ancien client, de soumettre à ce dernier une offre concrète et appropriée.	C5	x					x	x		
<b>5.5. Compétence professionnelle :</b>											
Mener des entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
<b>5.5. Objectif général :</b>											
L'agent relation client mène des entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Il se sert pour cela des supports d'aide interne proposés, tels que des ouvrages de référence, des glossaires, etc.											
<b>Compétences méthodologiques</b>			<b>Compétences sociales</b>			<b>Compétences personnelles</b>					
			Capacités à communiquer								
<b>Objectif particulier 5.5.1</b> L'agent relation client est en mesure, avec l'aide des outils de travail internes, de mener avec compétence des entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
5.5.1.1.	... est en mesure, avec l'aide des supports de travail internes (listes de mots, glossaires, etc.), de mener aisément tous les entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.	C5	X					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 6.3.3</b> L'agent relation client est en mesure d'analyser l'infrastructure existante et d'en déceler les améliorations possibles.											
Numérotation	Objectif évaluateur	Niveau taxonomique	Entreprise	CI	École						
	L'agent relation client ...										
6.3.3.1.	... est en mesure de proposer des mesures concrètes permettant une utilisation efficace de l'infrastructure disponible.	C5	x					x	x		