

Élément 7

Procédure de qualification (PQ)

Version 1.0
27.7.2012

Déroulement PQ travail pratique :

Déroulement	Matériel d'information	Tâche Apprenti / Référence pratique
Préparation 20'	Informations générales sur l'activité, aménagement du lieu de travail	
1a.) 35'	Questionnaire pour les personnes intéressées	Réalisation du questionnaire avec entre autres pour objectif que l'interlocuteur commande du matériel d'information (appel sortant)
1b.) 35'	Recherche d'un produit / d'un service	Élaborer un argumentaire pour acquérir de nouveaux clients (la personne intéressée a commandé du matériel informatique) → Conduite de l'appel auprès des personnes intéressées à l'aide de l'argumentaire. (appel entrant) Objectif : acquérir un nouveau client
1c.) 15'	Bref courrier pour la livraison des marchandises commandées	Bref courrier pour contrôler et traiter la commande des marchandises commandées (élaborer une meilleure version)
1d.) 35'	Directives pour savoir quels dédommagements et quelles procédures sont possibles en cas de réclamation	Consulter les documents → Réclamation par téléphone du client, marchandise arrivée endommagée (appel entrant)
1e.) 35'	E-mail du client après quelques semaines : le client a des questions sur le produit et est intéressé par un produit supplémentaire	E-mail du client avec informations complètes correspondantes formulées correctement pour pouvoir conclure la vente supplémentaire
1f.) 15'	Formulaire autoréflexion partie 1	Autoréflexion partie 1
Pause ou pause déjeuner		
1g.) 30'	Documents de préparation	Correspondance longue durée proposer offre contre accord dans un dia-
1h.) 35'	Courrier de résiliation du client	Appel du client, renseignement sur la réception du courrier de résiliation. Objectif : connaître la raison de la résiliation et réagir, réacquérir le client et réactiver la relation client. (appel sortant).
1i.) 15'	Modèle de courrier	Brève correspondance Écrire courrier de résiliation ou accord de réacquisition
1k.) 15'	Formulaire Autoréflexion partie 2	Autoréflexion partie
		Fin de l'examen

Connaissances du secteur PQ

Condition-cadre

- Examen final connaissances professionnelles 3 heures dont max. 1 heure sous forme d'examen oral possible (BV)

Dialogue avec le client

30 min écrit / 30 min oral

Organisation du travail et de la collaboration

30 min écrit / 30 min oral

Systèmes de communication et d'assistance

60 min. écrit

Les quatre types d'examens oraux

Chacune des quatre séquences dure 15 minutes et est intégrée au choix dans les deux matières **Relatons client** et **organisation du travail et de la collaboration**. Chaque examen final comprend les quatre types (entretien expert, tâche liée à l'entreprise, présentation personnelle et explication, interprétation d'une présentation).

Entretien expert

- Introduction
- 10 questions données
- 5 questions libres

Tâche liée à l'entreprise

- Se lancer de manière aléatoire
- Détermination des tâches
 - o Explication théorie
 - o Explication rapport à sa propre entreprise
- Catalogue de questions

Propre présentation et explication

- Thème imposé
- Thème schématisé sur tableau « paperboard »
- Questions

Interprétation d'une présentation

- Exigences, par ex. calendrier des équipes
- Explication du candidat / de la candidate
- Questions des experts sur les explications

Langue étrangère Service client

Diplôme international de langue selon les exigences

Examen final

Examen final selon les exigences