

**Directives d'exécution
du règlement d'examen**

Call Center Agent CallNet.ch

Version 1 du 1^{er} septembre 2003

Toute réimpression, reproduction ou photocopie, même partielle, n'est autorisée qu'avec l'accord formel écrit de CALLNET.CH

Edition 2003, CALLNET.CH

■ Table des matières

■ Règlement et directives d'exécution	
Définition	
Nombre de leçons de formation	
Expérience pratique	
Conditions préalables à l'examen de diplôme	
Faits importants concernant l'examen de diplôme	
■ Objectifs de l'examen de diplôme	4
■ Examen	5
Potisionnement des exigences	
Forme de l'examen	6
Evaluation et notes	
Documents d'examens (Règlement de l'examen, Art. 29, al. 1 - 3)	7
■ Organisation du catalogue des objectifs de formation	7
Branches de l'examen	
Structure du catalogue des objectifs de formation, v.c. taxonomie	
Explications relatives aux objectifs de la formation	
■ Contenu de l'examen/Objectifs de la formation	
1.0 Compétences de base	
1.1 Salutations	
1.2 Acceptation d'un mandat	
1.3 Conseil	
1.4. Vente	
1.5 Transmission de l'information/Renseignement	
1.6 Réclamation	
1.7. Résolution du problème	16
1.8 Contact	17
1.9 Enquête	
1.10 Triage	19
1.11 Cross-Selling (vente croisée)	20
1.12 Conclusion de l'entretien	
1.13. Prendre congé	
2.0 Connaissances spécifiques nécessaires à la fonction	22
2.1. Bases de la communication	
2.2 Méthodes et techniques de conduite des entretiens	
2.3 Services d'un call center	
2.4. Focalisation sur le client	
2.5 Gestion du stress	
2.6 Méthode de travail	
■ Dispositions finales	27
Validité et exécution	

■ Règlement et directives d'exécution

Les directives d'exécution relatives à l'examen de diplôme Call Center Agent CallNet.ch font partie intégrante du règlement d'examen du même nom, daté du 1^{er} septembre 2003. Le règlement d'examen et les directives d'exécution sont valables pour les examens de diplôme CallNet.ch à compter du 1^{er} septembre 2003.

Les présentes directives d'exécution décrivent de manière détaillée les exigences vis-à-vis des candidats, selon les articles 14 et 15 du règlement. Le respect des indications ci-dessous est impératif pour réussir l'examen.

Définition

Les dispositions des présentes directives d'exécution s'appliquent pareillement aux personnes des deux sexes. Elles sont rédigées à la forme masculine par commodité.

Nombre de leçons de formation

Afin de faciliter la formation, CallNet.ch propose un nombre indicatif de leçons. Ce nombre moyen est relatif et appelle les précisions suivantes :

- il ne contient aucune notion qualitative
- il s'applique uniquement aux cours de formation
- il repose sur l'hypothèse d'un cours classique (cours magistral / de groupe)
- il dépend des possibilités de mise en pratique des notions apprises

Un nombre indicatif d'environ 70 leçons (de 45 minutes chacune) est recommandé pour la formation de Call Center Agent CallNet.ch.

Formation de base / Conditions pratiques

Un apprentissage professionnel dans le domaine commercial, la vente, les télécommunications ou un domaine similaire, ainsi qu'une certaine pratique et une expérience professionnelle, sont recommandés pour l'obtention du diplôme de Call Center Agent CallNet.ch. De bonnes connaissances d'utilisateur PC, des connaissances théoriques et une expérience pratique dans le domaine des relations avec la clientèle, constituent d'autres caractéristiques souhaitables.

L'examen de diplôme Call Center Agent CallNet.ch n'est donc pas seulement un contrôle des connaissances théoriques ; il repose également sur le savoir-faire acquis. Aussi, des expériences pratiques dans un Call Center ou un environnement comparable à celui d'un Call Center sont-elles conseillées.

La maîtrise écrite et orale d'une langue nationale (selon le lieu de l'examen, l'allemand, le français ou l'italien) est nécessaire.

Les autres conditions d'admission à l'examen de diplôme Call Center Agent CallNet.ch figurent dans le règlement d'examen.

■ Objectifs de l'examen de diplôme

Call Center Agent CallNet.ch – le professionnel de la communication moderne dans le secteur de services

Le diplôme Call Center Agent CallNet.ch

Le Call Center Agent CallNet.ch est en contact direct avec la clientèle sur son lieu de travail. Pour exercer sa fonction avec compétence, il doit rester impartial dans toutes ses activités et disposer des connaissances nécessaires pour fournir efficacement les services proposés par le Call Center à la clientèle.

Le titulaire du diplôme Call Center Agent CallNet.ch doit avoir fait la preuve de ses connaissances sur les différents types de services proposés par un Call Center. En tant que prestataire de services, il doit pouvoir répondre aux besoins de la clientèle en toute situation et être capable d'offrir systématiquement le service le mieux adapté. Son comportement responsable et adapté au profil de l'interlocuteur, associé à une technique d'entretien judicieuse, doit lui permettre d'atteindre un résultat ciblé dans ses nombreux contacts avec la clientèle.

Le Call Center Agent CallNet.ch connaît et maîtrise l'usage des principaux instruments de travail d'un Call Center (utilisation efficace du téléphone et des ressources électroniques courantes, tel que le PC). Il connaît en outre les règles de la communication moderne, de recherche et de transmission de l'information.

Positionnement

Le diplôme Call Center Agent CallNet.ch bien positionné dans l'initiative de formation de CallNet.ch.

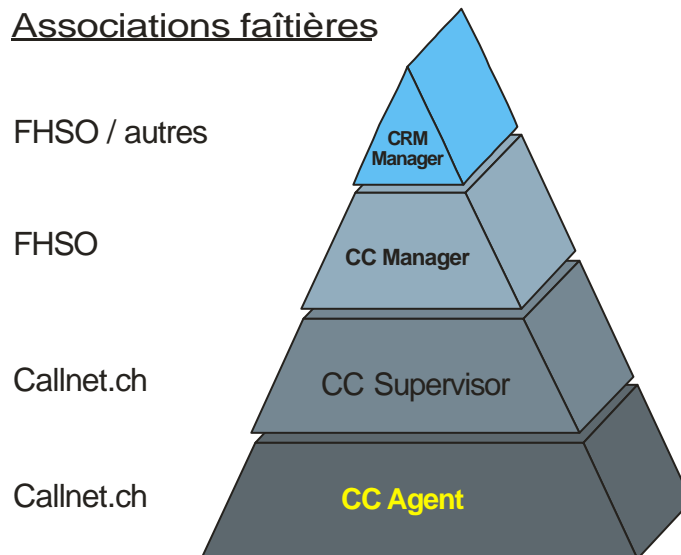


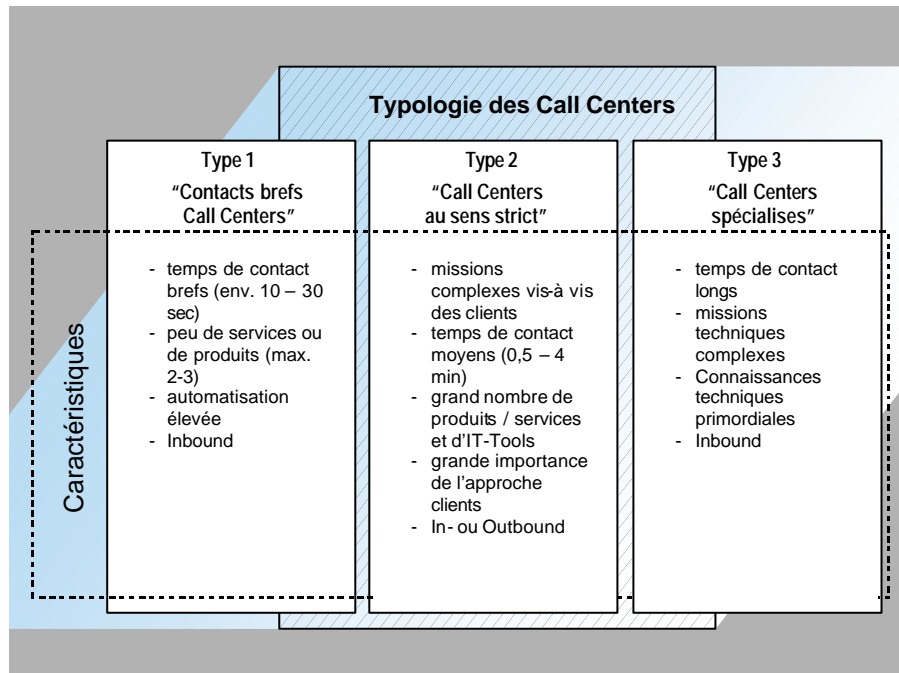
Figure 1 : Initiative de formation CallNet.ch

Examen

Positionnement des exigences

Les prestations de services (PS) assurées par un Call Center sont très diversifiées. Les missions couvrent une grande variété d'opérations, de complexité variable. C'est pourquoi les centres d'appel peuvent être classés en trois catégories, allant du "Call Center-contacts brefs" au "Call Center spécialisé". Selon le type de centre, les exigences en matière de connaissances et de savoir vis-à-vis des Call Center Agents diffèrent passablement.

Les exigences imposées au Call Center Agent CallNet.ch se fondent sur le type 2 de Call Centers, reproduit dans le graphique suivant.



Les matières sur lesquelles portent l'examen sont décrites ci-dessous.

Forme de l'examen

L'examen se déroule en deux parties, éventuellement étalées sur deux journées qui ne doivent pas nécessairement se suivre :

Partie 1

Théorie

Examen théorique portant sur les bases de l'ensemble du catalogue d'exigences (compétences de base et connaissances spécifiques nécessaires à la fonction). Les exercices peuvent se présenter sous la forme de questionnaires à choix multiples ou de questions ouvertes.

Partie 2

Intervention sur le poste de travail Cette partie de l'examen porte principalement sur les compétences dites de base.

(Pratique)

Les exercices peuvent se présenter sous la forme de questions ouvertes, orales ou écrites, d'études de cas pratiques, ou se fonder sur d'autres méthodes d'examen.

Note :

Aucune aide n'est autorisée durant les deux parties de l'examen.

Evaluation et notes

L'évaluation des solutions de la partie 2 de l'examen prend notamment en considération les éléments suivants :

- La méthode utilisée pour résoudre le problème est-elle adaptée ?
- Le déroulement des différentes étapes est-il logique, conséquent, cohérent ?
- La solution correspond-elle à la qualité requise ? Le contenu de la solution est-il correct ? Les critères demandés sont-ils remplis ?

La notation est conforme aux art. 22 et 23 du règlement d'examen.

Documents d'examen (Règlement d'examen art. 29)

Les fiches et questionnaires, documents annotés, feuilles de correction de l'examen écrit, rapports d'examen remplis par les experts et chargés de mission CallNet.ch sont des documents d'examen à part entière. Les experts doivent garder le secret professionnel concernant les documents et appréciations remis. La confidentialité est ainsi garantie.

Les travaux d'examen et tous les documents y afférents, qu'ils se présentent sous forme électronique, imprimée et/ou manuscrite, sont la propriété de CallNet.ch.

■ Organisation du catalogue des objectifs de formation

Branches de l'examen

L'examen est orienté vers la pratique ; il forme un tout cohérent. Il confirme la capacité du candidat à assurer les principaux services d'un Call Center avec efficacité et focalisation sur le client.

Le catalogue des objectifs de formation est subdivisé en deux domaines, définis de la manière suivante :

1. Compétences de base

Le Call Center Agent CallNet.ch est en contact direct avec la clientèle à son poste de travail. Une approche client développée est indispensable pour assurer ces différents services.

Un comportement efficace et adapté à l'interlocuteur, associé à une technique d'entretien adéquate, doit permettre d'atteindre un résultat ciblé dans ses nombreux contacts avec la clientèle.

Le Call Center Agent CallNet.ch fait preuve de sensibilité (empathie) et de pouvoir de persuasion. Autant de capacités qui constituent des facteurs de réussite importants dans le domaine du conseil et de la vente. Il est capable de gérer les situations de stress et de travailler en équipe.

2. Connaissances spécifiques nécessaires à la fonction

Le Call Center Agent CallNet.ch connaît les règles de la communication moderne de recherche et de communication de l'information. Il est en mesure de déterminer les besoins du client en utilisant, selon les situations, la technique générale d'entretien, les techniques de sondage et la gestion des levées d'objections. Les connaissances en communication concernent avant tout l'entretien axé sur le client et l'aisance dans les contacts téléphoniques.

Structure du catalogue des objectifs de formation, taxonomie incluse

Le catalogue des objectifs de formation définit les exigences requises chez le candidat. Ces objectifs sont intégrés dans le concept suivant :

1.0 **Domaine de compétences / Domaine professionnel**

Le premier niveau d'organisation différencie les domaines du catalogue des objectifs de formation précédemment décrits.

1.1 **Thèmes**

Le deuxième niveau d'organisation répartit par thème les objectifs de formation à l'intérieur du domaine de compétences et du domaine professionnel. Ces thèmes portent sur les tâches pratiques dans le domaine des compétences de base et sur les questions techniques correspondantes.

1.1.1 **Objectif partiel**

Le troisième niveau d'organisation répartit les objectifs de formation à l'intérieur des thèmes d'un domaine de compétences/domaine professionnel. Selon leur importance, les objectifs intermédiaires contiennent un ou plusieurs objectifs de formation a), b), c),...

Explications relatives aux objectifs de formation

Les objectifs de formation correspondent aux compétences que le candidat doit posséder à la date de l'examen. Ces compétences sont classées en quatre grandes catégories :

- **Le comportement final** désigne le comportement ou l'action qui se traduit par démonstration de compétence.
- **L'objet** désigne le résultat qui découle d'un comportement ou d'une action.
- **Les conditions/conditions cadre** décrivent la situation initiale dans laquelle les compétences doivent être attestées.
- Les **critères qualitatifs** correspondent aux exigences auxquelles doit satisfaire le résultat (objet) du comportement ou de l'action.

Chaque objectif de formation présente au moins un aspect des deux premières catégories. Les objectifs de formation dans le domaine des compétences de base intègrent en outre des conditions à respecter et, généralement aussi, des critères qualitatifs.

Il existe deux mentions explicatives pour chaque **objectif de formation**:

- **Les exemples étudiés concernent des problématiques pouvant être abordées lors de l'examen. Le catalogue des exemples n'est pas déterminant pour l'examen lui-même.**
- **Taxonomie**
La compétence professionnelle d'une personne est déterminée par son savoir et sa disponibilité. Le savoir correspond aux capacités cognitives. On différencie six niveaux de capacités cognitives, définis par Bloom (1976)*. Vous trouverez ci-après une définition décrivant les capacités cognitives des candidats aux différents niveaux d'un examen:

Niveau d'exigence	Catégories / Contenus
1 Connaissance	Il s'agit de reproduire ce qui a été appris par coeur ou testé dans la pratique. Il peut s'agir de donner des définitions, de nommer des désignations, des procédures standardisées, etc.
2 Compréhension	Il s'agit de montrer que ce qui a été appris a été compris. Des termes, définitions, faits concrets, etc. doivent pouvoir être présentés dans leur contexte et/ou identifiés lorsqu'ils se présentent dans une situation autre que celle décrite dans les livres d'étude.
3 Utilisation	L'acquis doit être utilisé dans une situation nouvelle. Il s'agit d'identifier la méthode ou le procédé adapté à cette situation. L'action consiste à transférer l'acquis. La classification des capacités à ce niveau doit respecter les points suivants: L'acquis ne doit pas pouvoir être transformé. Il s'agit d'appliquer une méthode ou un procédé bien défini. Les solutions peuvent voire doivent être combinées. La relation entre la situation et la méthode ou le procédé choisi doit sembler relativement évidente. Le choix de la méthode ou du procédé ne nécessite pas la mise en oeuvre de différents critères d'évaluation.
4 Analyse	Il faut déceler les structures internes de situations complexes. Il s'agit alors d'identifier des problèmes ou des facteurs ainsi que leurs causes, et d'en évaluer les conséquences. Cette appréciation permet de déterminer la portée des faits et des problèmes, la pertinence des facteurs, etc. L'analyse est la condition préalable à l'élaboration de mesures appropriées.

Niveau d'exigence	Catégories / Contenus
5 Synthèse	Il s'agit d'exposer une capacité constructive. Des solutions doivent être élaborées. Cette opération exige des acquis dans différentes spécialités, une transformation de l'acquis ou une combinaison des deux.
6 Appréciation	Il est question ici d'apprécier une solution, un procédé, une méthode, etc. en fonction de son utilité. Une évaluation complète inclut les étapes suivantes: Des critères d'appréciation doivent être définis. Ils s'intégreront dans un système d'évaluation contenant pour l'essentiel des critères groupés et pondérés. Sur la base de ce système d'évaluation, il faudra juger une solution, un procédé, une méthode. En dernier lieu, il s'agira de rédiger une évaluation globale ou de choisir une solution, un procédé ou une méthode. La décision doit être fondée sur le système d'évaluation.

Rernarque

*) Bloom, B.S. et al. (éditeur): Taxonomie von Lernzielen in kognitiven Bereich, 5. Edition de la traduction allemande, Weinheim/Bâle 1976

Exemple

1	Compétences de base / Services d'un Call Center	<i>(Domaine de compétence / domaine professionnel)</i>
1.1	Salutations	<i>(Thèmes)</i>
1.1.1	Présentation selon les critères de l'entreprise	<i>(Objectif partiel)</i>
Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Répondre à un appel avec amabilité et prévenance, conformément aux prescriptions internes de l'entreprise	Le candidat <u>répond à un appel en énonçant une formule d'accueil</u> standardisée, dictée par une société fictive . Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

■ Contenu de l'examen / Objectifs de formation

1.0 Compétences de base

(Services d'un Call Center)

1.1 Salutations

1.1.1 Présentation selon les critères de l'entreprise

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Répondre à un appel avec amabilité et prévenance, conformément aux prescriptions internes de l'entreprise	Le candidat répond à l'appel en énonçant une formule d'accueil standardisée, dictée par une société fictive. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

1.1.2 Identification du client

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Procéder à l'identification claire et respectueuse du client, conformément aux directives internes et en tenant compte de sa demande	Le candidat doit identifier clairement un client qui s'est contenté de donner son nom de famille. Pour ce faire, il doit utiliser de façon ciblée les connaissances spécifiques et compétences connexes suivantes: 2.1.1 Principes de communication 2.2.3 Techniques de sondage	3

1.2 Acceptation d'un mandat

1.2.1 Comprendre le mandat

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) S'assurer par une écoute active et des questions ciblées que la demande du client a bien été comprise	Le candidat doit déterminer la marche à suivre pour la sélection des produits demandés dans un portefeuille de produits donné. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.2.3 Techniques de sondage	3

1.2.2 Recevoir le mandat

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Tout en poursuivant la conversation, demander les indications nécessaires et saisir le mandat dans son intégralité, sans erreur, à l'aide des ressources disponibles (informatique ou papier)	Le candidat doit déterminer et consigner correctement les indications nécessaires à la commande en utilisant un formulaire ad hoc. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

1.2.3 Confirmation du mandat

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Sur la base des données saisies, confirmer l'ordre reçu de façon brève et compréhensible pour le client	Le candidat doit résumer brièvement les données importantes pour la confirmation de la commande, en s'aidant du formulaire ad hoc et en utilisant de manière ciblée les connaissances spécifiques suivantes: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

1.2.4 Démarrer le mandat / le transmettre pour exécution

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Transmettre au service compétent le mandat confirmé par le client, en utilisant les ressources et supports existants	Transmission correcte par le candidat d'un ordre confirmé par le client, conformément aux directives (p. ex. indication du service auquel il est transmis, désignation de l'ordre...)	3

1.3 Conseil

1.3.1 Analyse des besoins

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Déterminer les besoins du client en posant des questions adaptées à son comportement et en pratiquant une écoute active	Le candidat doit clarifier un problème formulé par le client en des termes très généraux. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur la documentation-produit disponible et utiliser de façon ciblée les connaissances spécifiques suivantes: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.2.3 Techniques de sondage 2.2.4 Analyse des besoins	3

1.3.2 Détermination d'une solution

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Elaborer ou identifier efficacement une ou plusieurs solutions appropriées, grâce à l'analyse et à la pondération des informations (données par le client ou déjà disponibles)	Le candidat doit formuler des offres adaptées au besoin du client, grâce à une liste de produits existante et en utilisant de façon ciblée les connaissances spécifiques suivantes: 2.4.3 Focalisation sur le client 2.6.1 Analyse	4

1.3.3 Présentation de la solution

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Présenter de façon claire et compréhensible au client des solutions élaborées (ou identifiées) et démontrer l'utilité qu'elles représentent pour lui	Le candidat doit présenter à un non-spécialiste une solution technique. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.5 Argumentation relative sur l'utilité	3

1.3.4 Gestion des objections (levées d'objections)

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Enregistrer les éventuelles objections aux solutions présentées et expliquer au client, grâce aux méthodes structurées de gestion des objections, leurs conséquences sur la mise en oeuvre des solutions	Le candidat doit répondre aux objections spécifiques du client à l'aide d'un argumentaire défini, en utilisant de façon ciblée les connaissances spécifiques suivantes : 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.5 Argumentation fondée sur l'utilité 2.2.6 Gestion des objections	3

1.4 Vente

1.4.1 Sonder l'intérêt du client pour un achat

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Evaluation des motivations et des intentions d'achat du client, sur la base de son comportement lors de l'entretien individuel, grâce à des questions ciblées et à une écoute active	A la suite de l'écoute d'un extrait de conversation téléphonique, le candidat doit formuler oralement des questions pouvant clarifier les motivations et intentions du client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.2.3 Techniques de sondage 2.2.4 Analyse des besoins 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.4.2 Identification des signaux d'achat

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Identifier les signaux d'achat à l'aide des informations recueillies et des réactions du client durant l'entretien	A la suite de l'écoute d'un extrait de conversation téléphonique, le candidat doit être en mesure de reconnaître les signaux d'achat. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.6 Gestion des objections 2.3.5 Identification des signaux d'achat 2.4.3 Focalisation sur le client 2.6.1 Analyse	3

1.4.3 Réaction

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Réaction immédiate aux signaux d'achat du client durant l'entretien et création des conditions nécessaires à la conclusion d'une vente	Le candidat doit proposer au client, dans une gamme de produits, ceux qui sont les mieux adaptés au signal d'achat donné par le client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.5 Identification des signaux d'achat 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.4.4 Conclusion de la vente

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Mener la vente à sa conclusion de façon ciblée et rapide	En cas d'intérêt du client pour un produit donné, le candidat doit proposer plusieurs variantes parmi les diverses possibilités de paiement. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.5 Transmission de l'information / Renseignement

1.5.1 Détermination du besoin d'information

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Identifier, grâce à une écoute active et des questions ciblées, l'attente exacte du client en fonction de son besoin en information et du degré de précision souhaité	Le client doit déterminer, en posant des questions pertinentes, le besoin non exprimé du client en information. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.2.3 Techniques de sondage 2.2.4 Analyse des besoins 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.5.2 Obtention de l'information

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Obtenir l'information demandée au moyen d'une démarche systématique et en utilisant les sources disponibles	Sur la base d'un entretien enregistré, le candidat doit choisir, parmi un certain nombre de sources disponibles, celle qui est la plus appropriée pour se procurer l'information demandée. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées : 2.6.1 Analyse	3

1.5.3 Transmission de l'information

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Transmettre de façon claire, brève et complète des informations obtenues, en tenant compte des capacités de compréhension du client	Le candidat doit être capable de renseigner le client de manière adéquate et compréhensible pour ce dernier, en enregistrant l'information sur bande. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

1.6 Réclamation

1.6.1 Intégrer les émotions

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Apprécier correctement les sentiments du client en analysant	Sur la base de l'enregistrement du début d'un entretien, le candidat doit être en mesure de décrire à l'expert les sentiments du client et leurs origines probables. Les connais-	3

sant son comportement	sances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.4.1 Comportement du client	
b) Réagir de façon appropriée aux sentiments du client et faire preuve de clairvoyance, afin de ramener la conversation sur un terrain objectif	Le candidat doit être en mesure de ramener l'entretien avec un client mécontent sur un terrain objectif, en utilisant de façon ciblée les connaissances spécifiques suivantes: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.4.1 Comportement du client 2.4.3 Focalisation sur le client 2.5.1 Gestion du stress	3

1.6.2 Identifier le contenu de la réclamation (réponse en ligne)

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Déterminer de façon claire et complète les motifs de la réclamation, grâce à des questions ciblées et à une écoute active, sur la base des informations données par le client	Sur la base d'une réclamation écrite, le candidat doit être en mesure de cocher, sur un formulaire ad hoc, les motifs de l'insatisfaction du client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.2.3 Techniques de sondage 2.2.4 Analyse des besoins	3

1.6.3 Détermination d'une solution en cas de réclamation

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Elaboration ou identification efficace d'une ou plusieurs solutions / explications grâce à l'analyse et à la pondération des informations données par le client	Sur la base d'une analyse interne des causes éventuelles d'un problème, le candidat doit en déterminer les raisons effectives. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.4.3 Focalisation sur le client 2.6.1 Analyse	3

1.6.4 Présenter une solution / Explication à une réclamation

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Transmission brève et compréhensible des solutions et des explications élaborées (ou identifiées), en tenant compte du niveau de compréhension du client	Le candidat doit être en mesure de choisir, parmi cinq formules qui correspondent chacune à une solution, celle qui convient le mieux à un profil de client donné. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.6.5 Obtenir l'approbation du client

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Déterminer, en fonction de l'évolution de l'entretien et de la réaction du client, si le traitement de la réclamation est satisfaisant	Le candidat doit déterminer, sur la base d'un extrait d'entretien, si le client est satisfait ou non de l'explication apportée. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

	2.2.3 Techniques de sondage	
b) Obtenir l'approbation du client à propos des variantes proposées et réagir en fonction des possibilités existantes, grâce à des questions ciblées	Dans cinq extraits d'entretien consécutifs, le candidat doit déterminer si l'accord du client a été obtenu ou non. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.3 Techniques de sondage	3

1.7 Résolution de problème (aide)

1.7.1 Analyse des problèmes

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Détermination structurée du problème rencontré par le client, grâce à des questions adaptées à son comportement à une écoute active	Sur la base d'un extrait d'entretien enregistré, le candidat doit déterminer si la réponse du Call Center Agent est adaptée au comportement du client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.2.3 Techniques de sondage 2.2.4 Analyse des besoins 2.4.1 Comportement du client 2.5.1 Gestion du stress	3

1.7.2 Elaborer ou identifier une solution

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Elaborer ou identifier une réponse adéquate, grâce à l'analyse et à la pondération des informations données par le client (ou déjà disponibles)	Sur la base d'une description d'un produit et de ses vices connus, le candidat doit identifier le défaut qui pose problème au client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.4.3 Focalisation sur le client 2.6.1 Analyse	3

1.7.3 Présenter la solution

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Expliquer au client la solution choisie et l'intérêt qu'elle représente pour lui dans le règlement du problème	Le candidat doit rappeler un client et lui expliquer une solution prédéfinie sur un répondeur. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.4.1 Comportement du client	3

1.7.4 Exposer l'approche

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Donner au client des instructions claires pour résoudre un problème informatique, afin qu'il puisse exécuter correctement les différentes étapes	Le candidat doit aider un client qui l'appelle à résoudre un problème concernant un produit logiciel. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

	2.4.1 Comportement du client 2.4.3 Focalisation sur le client	
b) Permettre au client d'appliquer lui-même la solution à son problème, en lui donnant des instructions claires et simples	Le candidat doit enregistrer sur le répondeur d'un client qui n'est pas atteignable la description des différentes étapes permettant d'utiliser une fonction donnée d'un produit logiciel. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.4.1 Comportement du client 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.7.5 Contrôle de la compréhension

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) S'assurer, par le biais de questions ciblées, que le client a effectivement compris et/ou résolu le problème grâce aux indications qui lui ont été données	Dans un entretien consigné par écrit, le candidat doit déterminer, en examinant les réactions du client, si ce dernier a été en mesure de suivre les explications du Call Center Agent. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.3 Techniques de sondage	3

1.8 Contact

1.8.1 Identification

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Identifier le client avec amabilité et respect, conformément aux directives internes de l'entreprise (directives en matière de discrétion, etc.)	Le candidat doit amorcer un entretien en exploitant judicieusement les informations disponibles sur le client et en tenant compte des directives internes de l'entreprise. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.3 Entretiens dans des situations Outbound	3

1.8.2 Créer un lien

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Exposer la raison du contact de manière efficace et compréhensible, en tenant compte des informations disponibles et du secret professionnel (p. ex. profil du client, description du produit)	Sur la base du profil du client et de la description d'un produit, le candidat doit rédiger une phrase permettant d'établir le contact. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.3 Entretiens dans des situations Outbound 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.8.3 Susciter l'intérêt

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Susciter l'intérêt du client pour un produit ou un service, en	Suite à une première prise de contact enregistrée sur bande, le candidat doit formuler une phrase susceptible	3

tenant compte de sa première réaction et des informations disponibles	d'éveiller l'intérêt du client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.3 Techniques de sondage 2.4.3 Focalisation sur le client 2.6.1 Analyse	
---	--	--

1.9 Enquête

1.9.1 Présentation

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Exposer le projet ou la raison de l'appel de manière séduisante, engageante et compréhensible, grâce à une entrée en matière exploitant judicieusement les informations disponibles sur le client	Sur la base des informations disponibles, le candidat doit rédiger une brève présentation de l'enquête. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.2 Enquête 2.4.1 Comportement du client	3

1.9.2 Inciter le client à participer

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) En fonction des réactions du client, choisir les meilleurs arguments pour le convaincre de l'importance de sa participation à l'enquête	Sur la base d'un extrait d'entretien enregistré, au terme duquel le client déclare qu'il n'a « pas le temps », le candidat doit rechercher et formuler des arguments appropriés pour motiver le client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.2 Enquête 2.4.1 Comportement du client 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.9.3 Réaliser l'enquête

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Mener l'enquête de façon ciblée et rapide selon le guide de l'interview, grâce à des réactions adaptées au comportement du sondé (digressions, objections)	Le candidat doit réaliser une partie de l'enquête avec une personne ayant une propension à changer de sujet de conversation. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.2 Enquête	3
b) Expliquer une question au sondé de manière compréhensible et sans en modifier le sens	Le candidat doit être en mesure de restituer correctement le sens d'une question susceptible d'être interprétée de deux façons différentes selon la ponctuation de la phrase. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.3 Techniques de sondage	3
c) Clarifier les imprécisions ou les objections du sondé	Parmi cinq explications possibles à une question, le candidat doit choisir celle qui n'altère pas le sens de ladite	3

conformément au guide de l'interview, et expliquer les questions sans en modifier le sens	question. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.3 Techniques de sondage 2.6.1 Analyse	
d) Saisir intégralement et correctement la réponse du sondé à une question en se fondant sur le guide de l'interview	Le candidat doit restituer correctement le contenu d'une réponse (enregistrée) donnée par le client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.2.2 Ecoute active 2.6.1 Analyse	3

1.9.4 Mettre fin à l'enquête

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Mettre fin à l'enquête avec amabilité et en exprimant des remerciements, conformément au guide de l'interview	Le candidat doit procéder à une brève enquête comprenant trois questions et une conclusion. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.2 Enquête	3

1.10 Triage

1.10.1 Détermination des compétences

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Décider, après analyse, le service qui est le mieux à même de traiter un cas donné	Dans un cas donné, le candidat doit être en mesure de choisir, parmi cinq départements brièvement décrits appartenant à une entreprise fictive, celui est le mieux indiqué pour résoudre le problème du client. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.6.1 Analyse	3

1.10.2 Convenir de la suite de la procédure

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Convenir avec le client d'une solution adéquate, en fonction de sa disponibilité et de celle du département auquel doit être transmis son appel	Lors d'un entretien simulé avec un client, le candidat doit convenir d'un rappel, car le département compétent est momentanément inatteignable. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.4 Attente/Transmission 2.4.3 Focalisation sur le client	3

1.10.3 Signaler la transmission

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Expliquer au client, de manière brève et compréhensible, pourquoi et vers qui son appel doit être transféré	Sur la base d'un extrait d'entretien enregistré, le candidat doit expliquer pourquoi et comment il va diriger le client vers un autre service. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication	3

	2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.4 Attente/Transmission	
--	---	--

1.10.4 Accompagner le client dans sa position d'attente

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Si nécessaire, informer le client de la situation actuelle, de sorte que son temps d'attente ne dépasse pas une minute	Le candidat doit expliquer au client qui est en attente les points dont il va s'occuper personnellement. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.4 Attente/Transmission	3

1.10.5 Informer le département

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Communiquer de façon claire et concise, au département qui reprend l'appel, l'identité du client et les points principaux de l'entretien	Le candidat doit résumer correctement un bref entretien Enregistré. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.3.4 Attente/Transmission 2.6.1 Analyse	3

1.11 Cross-Selling (vente croisée)

1.11.1 Réagir au potentiel de cross-selling

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Identifier le potentiel de vente ou les besoins supplémentaires à l'aide des informations et objections recueillies	Le candidat doit choisir, parmi trois entretiens enregistrés, celui qui comporte un potentiel de vente croisée. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.2.4 Analyse des besoins 2.3.5 Identification des signaux d'achat 2.4.1 Comportement du client	3

1.12 Conclusion de l'entretien

1.12.1 Résumé

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Résumer les résultats et le déroulement de l'entretien par rapport aux principales décisions et les exposer au client de manière compréhensible	Le candidat doit vérifier intégralement l'exactitude du résumé écrit d'un entretien (celui-ci également consigné par écrit) ; il doit peaufiner les points importants qui seraient éventuellement incomplets ou manquants. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.6.1 Analyse	3

1.12.2 Trouver un accord

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Si nécessaire, définir de façon contraignante la procédure à suivre avec le client	Après avoir écouté un entretien enregistré, le candidat doit être en mesure de déterminer si des accords doivent être conclus pour la suite. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien 2.6.1 Analyse	3

1.13 Prendre congé

1.13.1 S'enquérir des autres souhaits

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Demander poliment au client s'il éprouve d'autres souhaits et s'assurer ainsi qu'il a été entièrement satisfait	Parmi cinq formules, le candidat doit désigner celle qu'il considère comme la plus prévenante envers le client, puis motiver son choix. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

1.13.2 Prendre congé du client en citant son nom

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Prendre congé du client avec amabilité et prévenance, conformément aux prescriptions internes de l'entreprise	Le candidat doit être capable d'exprimer la formule de salutations d'usage de manière avenante, afin de prendre congé du client sur une note positive. Les connaissances spécifiques suivantes doivent être utilisées: 2.1.1 Principes de communication 2.2.1 Bases de la conduite d'un entretien	3

2.0 Connaissances spécifiques nécessaires à la fonction

2.1 Bases de la communication

2.1.1 Principes de communication

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Décrire des exemples d'utilisation des principes de communication dans les entretiens et les effets ainsi obtenus	<ul style="list-style-type: none"> - Exposer des exemples de communication verbale et non verbale dans des situations d'entretien - Différencier les niveaux objectifs et subjectifs dans l'entretien - Expliquer les éléments parasites qui peuvent survenir dans la communication et décrire leurs effets en prenant des exemples : client sans cesse interrompu, sources de perturbation externes (sonnerie de téléphone), attaques personnelles, etc. - Décrire l'effet qui doit être obtenu en appliquant telle ou telle règle de conduite 	2

2.1.2 Clarté du mode d'expression

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Transmettre intégralement des informations en utilisant un langage clair et simple	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission fidèle d'informations au moyen de phrases claires et précises 	3
b) Respecter les règles d'un langage clair et intelligible dans la communication	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer une expression dans le langage du client - Transformer des informations complexes voire incompréhensibles en phrases simples - Reformuler un texte inadapté au destinataire dans le langage de ce dernier 	3

2.2 Méthodes et techniques de conduite des entretiens

2.2.1 Bases pour la direction de l'entretien

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Mener un entretien avec efficacité et de façon ciblée face à différents comportements du client et en tenant compte de la structure de l'entretien (prescriptions de l'entreprise, services [1.1 -1.13])	<ul style="list-style-type: none"> - Pouvoir nommer à tout moment dans un entretien de vente la phase où l'on se trouve et les mesures qui sont nécessaires pour pouvoir mener à bien l'entretien 	3
b) Citer, en tenant compte des différentes étapes d'une prestation (cf. section 1.0), les effets sur le client dans l'objectif d'une réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Décrire les objectifs de formation des services à la section 1.0 : p.ex. pour le service Conseil (1.3), Analyse des besoins (1.3.1) : délimiter le besoin de conseil du client de manière structurée 	2

<p>c) Connaître les techniques de conduite de l'entretien qui permettent de mener un échange avec efficacité et de façon ciblée ; pouvoir en décrire les effets</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les moyens qui permettent de conserver l'initiative dans un entretien - Présenter les moyens qui permettent de reprendre l'initiative dans un entretien - Décrire la réaction du client lorsqu'on s'adresse à lui en l'appelant correctement par son nom 	<p>2</p>
---	--	----------

2.2.2 Ecoute active

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
<p>a) Connaître les principes de l'écoute active et savoir les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formuler une question prouvant que le candidat écoute attentivement le discours du client - En démontrant l'effet à l'aide d'un extrait de conversation donnant un exemple de confirmation émotionnelle 	<p>2</p>

2.2.3 Techniques de sondage

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
<p>a) Décrire les différentes techniques de sondage et leurs objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les objectifs poursuivis par une question subjective - Exposer une situation d'entretien où une question subjective est utile 	<p>2</p>
<p>b) Expliquer par un exemple la raison pour laquelle une technique de sondage donnée est adaptée à la poursuite réussie de l'entretien</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exposer le sens des sondages ouverts au début d'une analyse des besoins - Exposer la raison pour laquelle une question fermée est préférable à une question ouverte pour obtenir la conclusion d'une vente 	<p>2</p>

2.2.4 Analyse des besoins

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
<p>a) Démontrer, sur la base d'une situation d'entretien, la raison pour laquelle une démarche serait utile pour déterminer précisément le besoin du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le client doit dire, en tenant compte du besoin formulé par le client, si une question qui pourrait lui être posée par le Call Center Agent est adaptée ou non à la situation - Examiner les mandats afin de déterminer les informations nécessaires à leur exécution. Désigner les données déjà disponibles et celles qui doivent être demandées au client par le donneur d'ordre 	<p>2</p>

2.2.5 Argumentation relative à l'utilité

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
<p>a) Démontrer, à un moment donné de l'argumentation sur l'utilité d'un produit, l'effet obtenu chez le client par rapport à un entretien réussi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître, au cours d'un extrait d'entretien enregistré, le moment où le Call Center Agent démontre l'utilité des caractéristiques d'un produit pour le client ; décrire l'objectif ainsi poursuivi 	<p>2</p>

2.2.6 Gestion des objections

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Désigner, en examinant des exemples donnés, le moment où un traitement des objections s'avère nécessaire	– Dire si la réaction d'un client correspond ou non à une objection	2
b) Démontrer, au cours du processus de gestion des objections, les effets obtenus chez le client	– Au client qui déclare que le prix est trop élevé (p.ex. frais de dépôt), le conseiller à la clientèle doit présenter de nouveaux avantages (réseau de filiales, parking à proximité, etc.). Préciser le but ainsi recherché	2

2.3 Services d'un Call Center

2.3.1 Services d'un Call Center

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Connaître les principaux services assurés par un Call Center	– Récapitulatif des prestations citées dans la section 1.0 : p. ex. Conseil (1.3), Vente (1.4), etc.	1

2.3.2 Enquête

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Décrire les principales conditions d'une enquête réussie et ses conséquences sur un entretien de sondage	– Décrire les conditions suivantes: objectif de l'enquête, groupes ciblés, durée de l'enquête, création d'un environnement favorable, méthode de sondage – Présenter les conséquences probables d'un entretien trop long sur le résultat de l'entretien et de l'enquête	2
b) Expliquer la raison pour laquelle des listes de questions structurées (guide de l'interview) sont importantes pour le résultat du sondage	– Exposer l'intérêt des techniques de questionnaire telles que Script ou EDV-assisted Interview pour la valeur significative des enquêtes – Démontrer les conséquences négatives des questions subjectives sur la valeur significative d'une enquête	2

2.3.3 Entretiens dans des situations Outbound

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Expliquer, en nommant certaines activités au sein d'une entreprise, la raison pour laquelle celles-ci se déroulent préférablement sous la forme d'entretiens outbound	– Exposer la raison pour laquelle un entretien outbound est préférable à l'envoi d'un e-mail pour la vente d'un bien de consommation	2
b) Décrire l'effet des éléments d'introduction d'un entretien sur le comportement du client et dans les conversations outbound	– Expliciter les questions qui doivent provoquer les trois "oui psychologiques" chez le client (base de confiance) – Présenter une manière d'introduire la conversation (référence objective/référence personnelle) susceptible d'éveiller l'intérêt du client	2

2.3.4 Attente / Transmission

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Décrire une procédure de transfert d'appel qui satisfasse aux exigences du client	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer la raison pour laquelle il est utile d'accompagner le client pendant le temps d'attente - Citer des solutions que l'on peut proposer au client lorsque celui-ci n'a pas le temps d'attendre que l'interlocuteur souhaité se libère - Citer les réactions provoquées chez le client lorsque celui-ci est obligé d'attendre au téléphone 	2

2.3.5 Identification des signaux d'achat

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Connaître les différents signaux d'achat et savoir comment réagir pour réussir la vente	<ul style="list-style-type: none"> - Dans un entretien où le client demande davantage de détails sur un produit, être capable de reconnaître qu'il s'agit d'un signal d'achat 	2

2.4 Focalisation sur le client dans un Call Center

2.4.1 Comportement du client

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Connaître différents comportements (typologie) de clients et leur contexte ; démontrer comment il est possible d'apporter une réaction spécifique à chacun d'eux	<ul style="list-style-type: none"> - Parmi plusieurs réactions possibles, choisir celle qui est la mieux adaptée au comportement du client - Présenter les réactions qui doivent être évitées en cas de comportement émotionnel du client 	2

2.4.2 Qualité du service

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Comprendre l'importance de la qualité du service dans l'actuel environnement concurrentiel offrant des produits largement identiques ; citer des éléments importants de la qualité de service	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter des comportements ou des caractéristiques qui fidélisent les clients à une entreprise sur le long terme 	2

2.4.3 Focalisation sur le client

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Comprendre pourquoi un service adapté aux besoins des clients est capital pour la réussite d'une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter les conséquences pour l'entreprise d'un traitement téléphonique non soucieux du client - Présenter les conséquences d'un traitement téléphonique adéquat d'un nouveau client 	2

2.5 Gestion du stress

2.5.1 Gestion du stress

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Reconnaître les symptômes du stress et en exposer les causes	<ul style="list-style-type: none"> – Présenter les motivations des réactions négatives de la clientèle – Déterminer les symptômes du stress dans des situations données et en identifier les causes 	2
b) Reconnaître les facteurs de stress dans des exemples de la vie professionnelle et décrire des amorces de solution permettant d'améliorer les défenses et la résistance	<ul style="list-style-type: none"> – Présenter, sur la base de situations de stress (volume d'appels important, effectif insuffisant, panne de système, etc.) les moyens qui permettent de garder la tête froide – Présenter les mesures organisationnelles qui contribuent à la réduction du stress dans un environnement de travail donné 	2
c) Connaître les critères d'ergonomie essentiels lors de la conception d'un poste de travail de Call Center	<ul style="list-style-type: none"> – Citer les principales règles d'éclairage optimal d'un poste de travail de Call Center – Connaître la distance correcte de l'agent par rapport à l'écran, le positionnement optimal de l'écran, etc. – Enoncer des mesures permettant de réduire les nuisances sonores 	
d) Identifier les causes des douleurs et des troubles du maintien ; connaître les mesures permettant d'y remédier	<ul style="list-style-type: none"> – Citer les principaux points qui caractérisent une position assise correcte, afin de prévenir les symptômes de fatigue et les troubles de la posture 	

2.6 Méthodologie de travail

2.6.1 Analyse

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Choisir les meilleures sources d'information pour le client, en fonction de ses besoins particuliers	<ul style="list-style-type: none"> – Décrire la problématique de l'information existante/requise/demandée – Hiérarchiser les besoins en information du client, de manière à pouvoir identifier facilement et rapidement les sources d'information et les données qui peuvent être utiles 	3
b) Concevoir des procédures de travail personnelles sur un poste de travail de Call Center en tenant compte de certains critères (facteur temps, qualité du travail, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> – Planifier la mise à jour du savoir-faire en fonction du déroulement de la journée et du volume d'appels 	3

2.6.2 Travail en équipe

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Connaître les règles et leurs objectifs pour une bonne collaboration au sein d'une équipe et/ou d'un groupe	<ul style="list-style-type: none"> – Expliquer les conséquences du respect (ou du non-respect) de la règle "Une seule personne s'exprime" sur un travail d'équipe – Expliquer les conséquences d'une absence de consensus au sein d'un groupe de travail avant des 	1

décisions importantes

2.6.3 Protection des données

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Décrire les principales dispositions de la protection des données, notamment en ce qui concerne la gestion quotidienne des données de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> – Exposer une technique de renseignement respectant la protection des données – Expliquer la façon dont les collectes de données systématiques doivent être gérées afin de respecter la loi sur la protection des données 	2

2.6.4 Technologie de Call Center

Objectif de formation	Exemple de ce qui pourrait être demandé :	Taxonomie
a) Connaître les principaux termes des composants software et hardware dans un Call Center et leur intérêt pour le travail quotidien	<ul style="list-style-type: none"> – Présenter la fonction qui assure l'Automatic Call Distribution (ACD) dans un Call Center – Expliquer la mission d'un CTI et son utilité pour une entreprise – Interpréter un Service-Level 	1

■ Dispositions finales

Validité et exécution

Ces directives d'exécution entrent en vigueur le 1^{er} septembre 2003, avec effet sur tous les examens effectués ou commencés après cette date.

La version originale (en allemand) fait foi. Ces directives d'exécution peuvent également être publiées en français et en italien.

CallNet.ch est chargé d'en assurer l'application.

Zurich, le 1^{er} septembre 2003

CALLNET.CH

Le président CallNet.ch



Dieter Fischer

Le président de la
commission d'examen CCA



Martin Brechbühl