



Agent relation client, agente relation client

CFC



Les agents ou les agentes relation client assurent le lien entre un fournisseur de biens ou de services et sa clientèle. Par le biais de divers canaux de communication (téléphone, courrier postal ou électronique, applications mobiles ou encore service vocal interactif), ils délivrent des informations aux clients, prennent des commandes, ou répondent à des questions et des réclamations avec tact et professionnalisme.

Qualités requises

Je communique aisément, à l'oral comme à l'écrit

Que ce soit au téléphone, par e-mail ou par courrier, les agents et agentes relation client doivent s'exprimer de manière claire et dans un style correct. Selon l'employeur, ils répondent également dans une autre langue nationale ou en anglais.

Je fais preuve d'ouverture d'esprit et d'amabilité

Les agents relation client savent se mettre à la place de leurs interlocuteurs. Ils identifient leurs besoins et leurs problèmes et cherchent avec eux les meilleures solutions.

Je m'adapte rapidement à de nouvelles situations

Chaque demande est unique. Le caractère et l'humeur des clients varient également. Les professionnels savent adapter leur comportement en conséquence.

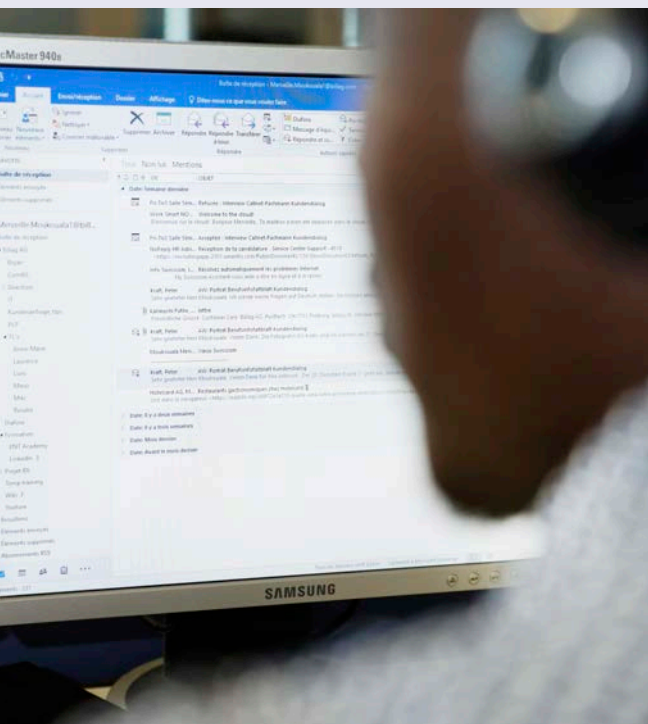
J'aime travailler à l'ordinateur

L'ordinateur et le casque audio sont les outils de travail les plus courants des agents et agentes relation client. Ils utilisent fréquemment des banques de données électroniques pour faire des recherches à propos d'un produit ou d'un service.

Je suis quelqu'un d'efficace et de performant

Une demande traitée rapidement permet de réduire le temps d'attente du client suivant. Néanmoins, tous les renseignements doivent être justes et transmis avec amabilité. Les professionnels savent gérer cette pression.

✓ La communication avec les clients ne passe pas que par le téléphone. La communication écrite est également très importante.



Environnement de travail

Différentes branches d'activité

Les grandes entreprises, les banques, les assurances, les entreprises de télécommunication, de vente par correspondance, de transport ou les agences de voyages ont parfois leur propre centre d'appel. D'autres sociétés achètent ces services auprès d'entreprises spécialisées. Les centres d'appel peuvent compter entre 10 et 100 collaborateurs, souvent réunis dans de grands bureaux. Le niveau sonore ambiant peut être élevé mais des casques audio modernes les protègent du bruit.

Routine et flexibilité

Le travail des agents et agentes relation client est basé sur des processus clairement définis, ce qui le rend en partie répétitif. Néanmoins, des demandes spéciales et des situations imprévues arrivent continuellement, exigeant des solutions rapides ou une concertation au sein de l'équipe. Les médias sociaux et les chats vidéo sont des canaux de communication de plus en plus utilisés. Les horaires de travail diffèrent fortement selon les branches: certains collaborateurs effectuent des heures de bureau, d'autres travaillent par équipe pour offrir une permanence 24h sur 24.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Entreprise formatrice

Centres d'appels spécialisés ou services d'assistance à la clientèle de moyennes et grandes entreprises



École professionnelle

Les cours théoriques ont lieu un à deux jours par semaine. Les apprentis romands suivent les cours à Bienne (classe bilingue français-allemand) ou à Genève (classe bilingue français-anglais).

Autres lieux en Suisse: Berne, Winterthur (ZH), Bellinzone (TI).

Branches: organisation du travail et de la collaboration, acquisition de nouveaux clients, suivi et fidélisation des clients, reconquête des clients perdus, utilisation des installations de communication et des systèmes de support, respect des directives et des prescriptions; deuxième langue nationale ou anglais. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale (langues et communication, société) et du sport.



Cours interentreprises

Les cours interentreprises se déroulent à Lausanne, Zurich ou Bellinzone. Il y a 22 jours de cours répartis sur les 3 ans d'apprentissage. Les thèmes abordés sont les mêmes qu'à l'école professionnelle et permettent un approfondissement des sujets étudiés en classe. Ils sont mis en pratique par le biais de jeux de rôle.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'agent ou d'agente relation client



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie.



«Les appels entrants et sortants sont deux mondes très différents»

Tamara Delic travaille dans une entreprise internationale proposant du matériel de bureau et d'équipements professionnels: chaque jour, elle a affaire à des personnes variées issues de différentes branches. Et c'est ce qu'elle aime dans son métier.

^ Une concentration totale est requise lors des entretiens avec les clients.

Tamara Delic a commencé son apprentissage au service client. Elle répondait aux demandes qui portaient sur les commandes, les factures et les produits. «Les questions concernant les produits sont celles qui requièrent le plus de connaissances», explique-t-elle. «Notre catalogue comprend des centaines de pages. Pour donner des informations fiables, il faut une grande expérience et une formation intensive sur les produits.»

Dépannage pour le service externe

L'apprentie travaille aussi au service de vente de la Hotline. Elle œuvre en tant que support pour les collaborateurs du service externe qui conseillent les clients sur toute la gamme de produits. «Je les aide lorsqu'il leur manque des informations ou pour résoudre un problème. Leurs demandes concernent surtout les caractéristiques des produits. Les échanges avec mes collègues sont bien plus naturels qu'avec les clients: avec ces derniers, il faut toujours rester très professionnel!»

▼ Tamara Delic fait des recherches dans un catalogue papier. Cela arrive assez souvent malgré l'usage d'Internet.

Convaincre par le conseil individuel

En deuxième année d'apprentissage, Tamara Delic a travaillé dans le domaine des appels sortants. «C'était un tout autre travail. Je devais appeler des clients qui n'avaient plus rien commandé chez nous depuis longtemps et j'essayais de les convaincre de le faire. Avant chaque appel, je réfléchissais à ce dont le client pouvait avoir besoin: une imprimante dernier cri, des classeurs? Les commandes sont différentes pour une entreprise du secteur des technologies ou pour une exploitation agricole», explique l'apprentie. «Le but n'était pas de faire de grosses ventes mais cela m'a appris à être à l'écoute de chaque client. Et, qui sait, peut-être que certains ont passé commande après l'entretien téléphonique.»

Se débrouiller avec chaque type de personne

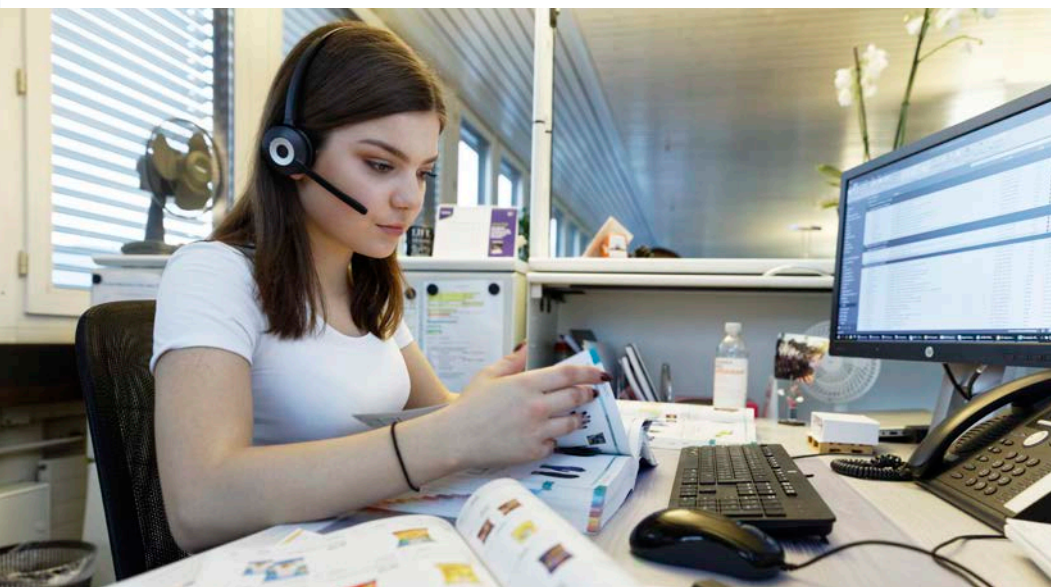
La future agente relation client souligne: «Dans mon travail, je dois pouvoir me débrouiller avec tout type

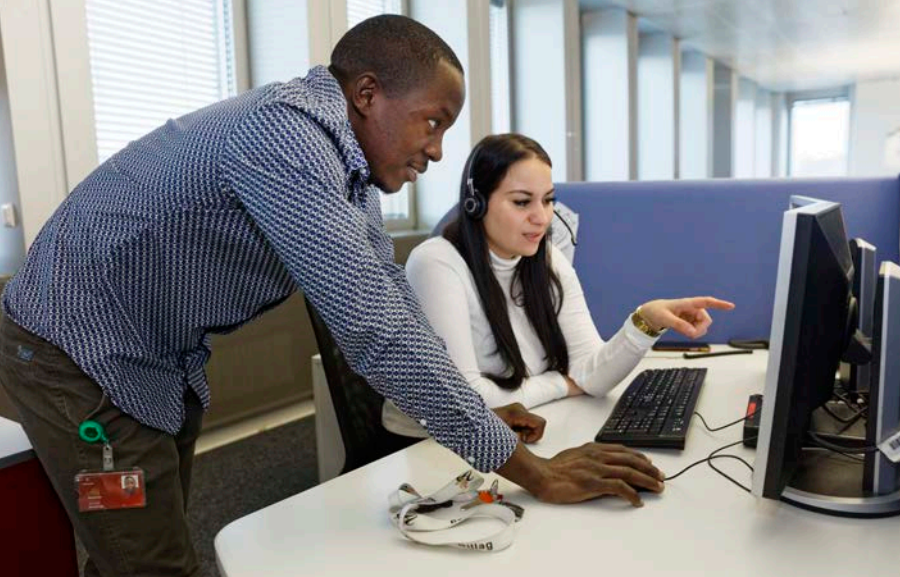


Tamara Delic

18 ans, agente relation client CFC en 3^e année de formation, travaille pour une entreprise commerciale internationale

de personnes. C'est un défi intéressant, même si ce n'est pas toujours facile. J'aime beaucoup les entretiens téléphoniques. Je les préfère aux réponses par e-mail, que je traite aussi régulièrement.» L'apprentie doit aussi cette attitude positive au bon rapport qu'elle entretient avec ses collègues de travail. «Lorsque j'ai une demande à laquelle je ne peux pas répondre, je prie mon interlocuteur de rester en ligne et cherche quelqu'un dans l'équipe prêt à me fournir de l'aide pour trouver une solution.»





◀ Dans le cas de demandes complexes, les agents relation client se soutiennent mutuellement.

«Les clients ne s'adressent pas à nous que par téléphone»

Le téléphone et le casque audio sont les principaux outils de travail de Merveille Moukouala. Mais sa tâche va au-delà de simples conversations téléphoniques aimables et compétentes.

«Pourquoi ai-je reçu une facture annuelle comportant seulement onze cotisations mensuelles? Pourquoi le bulletin de versement est-il arrivé à un autre moment cette année? En quoi ma facture va-t-elle changer si j'emménage avec mon copain?» C'est le genre de questions auxquelles Merveille Moukouala répond. Les 180 collaborateurs de l'entreprise traitent chaque jour de 4000 à 5000 demandes. Et parce qu'elles arrivent par tous les canaux, l'agent relation client ne passe pas toute la journée avec son casque audio sur les oreilles.

Triage et coaching

«Certaines demandes arrivent par e-mail ou par la poste et parfois même

par fax», explique Merveille Moukouala.

Il répond donc régulièrement aux demandes écrites des clients. «Le triage est ce que je trouve le plus intéressant: cette opération consiste à évaluer les demandes et à les trier par ordre de priorité. Ensuite je les assigne aux différents services et collaborateurs.»

Les journées de travail sont très variées. Merveille Moukouala s'est récemment vu confier des tâches qui demandent plus de responsabilités. «En tant que coach, je suis chargé de faire l'introduction pratique des nouveaux collaborateurs et de les accompagner dans les situations difficiles. Certains jours, je dirige aussi la réception où nous accueillons les clients qui viennent personnellement.»

Garder la tête froide

L'une des tâches principales de Merveille Moukouala est de s'assurer du paiement des factures. «Ce n'est pas toujours un sujet agréable à aborder avec les clients.» Certains appels téléphoniques sont des réclamations qui peuvent être imprégnées de frustration. «Lorsqu'un client est de mauvaise humeur, je ne le prends pas personnellement. Je reste calme,

Merveille Moukouala
22 ans, agent relation client CFC, travaille pour une grande entreprise de facturation et de traitement de données



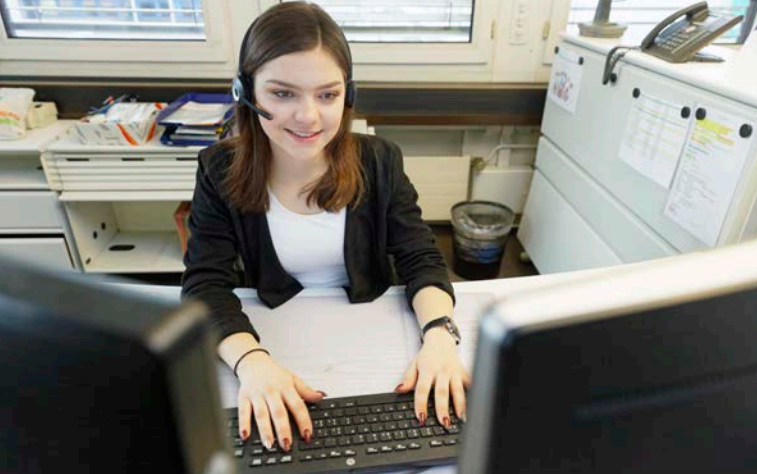
j'essaie aussi d'apaiser la personne et de trouver une solution satisfaisante. Si ce n'est pas possible, je peux interrompre la conversation et demander conseil à une collègue. Dans des cas extrêmes, je transfère l'appel à quelqu'un d'autre.»

Succès en équipe

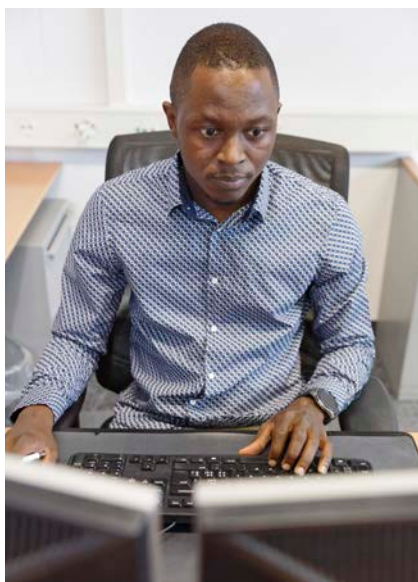
Le travail en équipe joue un rôle important dans la vie professionnelle de Merveille Moukouala. «Il règne une atmosphère agréable et familiale au sein de l'entreprise. Peut-être est-ce dû au fait que nous sommes des personnes très ouvertes et qui aimons le contact. Ces qualités sont très importantes pour les agents relation client», souligne-t-il. À l'avenir, le jeune homme aimerait bien assumer des tâches de gestion et de formation. C'est pourquoi il a entamé une formation continue pour devenir Contact Center Supervisor.

✓ Les agents relation client effectuent des recherches aussi bien dans des bases de données que dans des dossiers d'information.



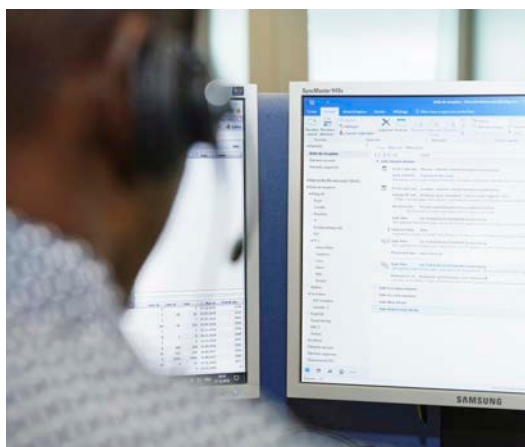


^ **Entretiens de vente** Les agents et agentes relation client sont chargé-e-s d'appeler les clients afin de les informer sur un produit ou un service en vue de conclure des contrats de vente.

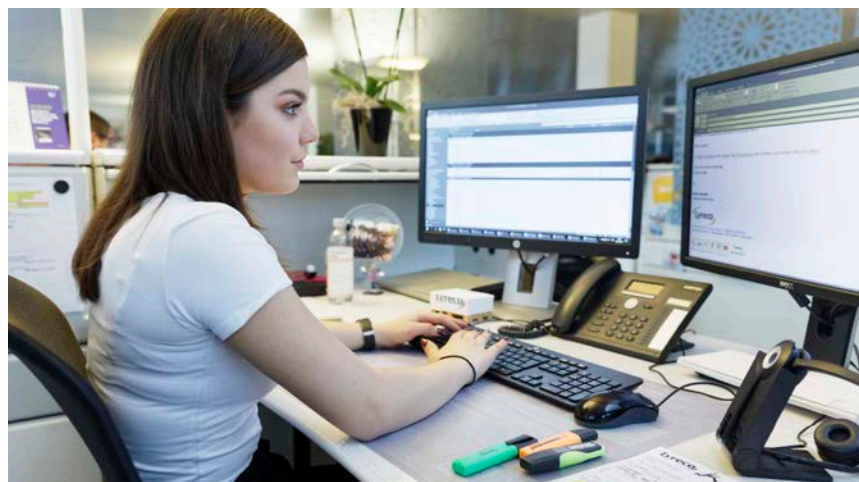


> **Enquêtes** Certains employeurs sondent leurs clients activement, par écrit ou oralement – par exemple au sujet de leur satisfaction sur un produit spécifique.

✓ **Demandes de renseignements et plaintes** La plupart des plaintes restent courtoises. Mais, parfois les émotions débordent. Le tact et le professionnalisme sont alors particulièrement importants.



< **Différents canaux de communication** Les professionnels communiquent avec les clients par courrier électronique ou postal mais aussi en utilisant le chat ou les réseaux sociaux.



^ **Bases de données et systèmes d'information** L'ordinateur est un outil très utilisé par les agents et agentes relation client. Ils et elles cherchent les informations dans des bases de données ou sur Internet.



> **Coaching et formation** Les conversations qui ont été enregistrées sont analysées en équipe. Les agents s'informent sur les produits et les services actuels afin d'améliorer constamment leurs prestations.

✓ **Transmission des demandes** Les agents relation client n'ont pas toujours réponse à tout. Ils discutent des demandes de renseignement en équipe ou les transmettent à leurs responsables.



< **Documentation et administration** Mise à jour des dossiers clients, création et impression de contrats, corrections de factures: ces tâches font également partie des activités des agents relation client.



Marché du travail

Chaque année, quelque 100 personnes terminent la formation professionnelle initiale d'agent ou d'agente relation client CFC. Le nombre d'entreprises formatrices augmente, ce qui rend la recherche de places d'apprentissage plus facile car celles-ci sont convoitées.

Stabilité de l'emploi

Les agents et agentes relation client diplômés sont très recherchés sur le marché du travail. Ils trouvent généralement un emploi facilement et peuvent s'établir dans des entreprises travaillant dans des branches très différentes. Les apprentis restent souvent dans leur entreprise formatrice après avoir obtenu leur CFC. La période de formation dans une autre branche étant relativement longue, les employeurs sont très intéressés à garder les professionnels formés le plus longtemps possible.

Options de carrière

Après quelques années d'activité, ces professionnels peuvent participer à la formation des apprentis et, avec une formation complémentaire appropriée, accéder à un poste de formateur ou de formatrice. Pour des fonctions supérieures d'encadrement, comme celle de chef-fe d'équipe, il y a la possibilité d'obtenir le brevet fédéral de Contact Center Supervisor. Des formations complémentaires et des carrières dans le domaine du marketing et de la communication sont également possibles.



Inbound / Outbound

Ces termes définissent deux méthodes de travail très différentes pour les agents et agentes relation client. Dans le domaine Inbound (Appels entrants), ils répondent aux demandes et aux plaintes des clients. Dans le domaine Outbound (Appels sortants), les professionnels appellent eux-mêmes, renseignent sur les nouveautés, mènent des entretiens de vente et essaient de regagner ou de fidéliser des clients.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.auris-verband.ch, Association Auris pour la formation professionnelle initiale des agents relation client

www.bfb-bielbienne.ch, Bildung Formation Biel-Bienne

edu.ge.ch/site/emilie-gourd, Collège et école de commerce Emilie-Gourd, Genève

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les associations professionnelles et les institutions de formation

Brevet fédéral (BF): Contact Center Supervisor, spécialiste de la conduite d'équipe, spécialiste en marketing, spécialiste de vente

Diplôme fédéral (DF): expert-e en conduite organisationnelle, responsable de la communication, chef-fe de marketing

École supérieure (ES): économiste d'entreprise, Marketing Manager

Haut école spécialisée (HES): bachelor en économie d'entreprise

Postgrades: diverses offres, par exemple Certificate of Advanced Studies (CAS) en Digital Customer Experience



Contact Center Supervisor (BF)

Les agents et agentes relation client ayant deux ans d'expérience peuvent passer l'examen professionnel de Contact Center Supervisor. Ces superviseurs assument des tâches d'organisation et de gestion dans les centres d'appels. Ils forment les collaborateurs, les soutiennent dans les conversations difficiles et établissent des plans opérationnels. En outre, ils observent les processus et les développent si nécessaire.



Chef, cheffe de Contact Center

Le chef ou la cheffe de Contact Center analysent les chiffres de vente, la satisfaction des clients et les performances des collaborateurs. Avec les connaissances ainsi acquises, ils améliorent le service du centre d'appel. Ils développent de nouveaux guides de conversation, cherchent de meilleures banques de données et systèmes d'information et organisent des formations. Pour gérer un centre d'appel, une formation continue en marketing, communication ou gestion d'entreprise est utile.

Impressum

1^{re} édition 2021

© 2021 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO

CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Peter Kraft, Corinne Vuitel, CSFO **Traduction:** Service linguistique de la Fondation ch

Relecture: Ardit Gashi, Association Auris; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges

Photos: Iris Krebs, Berne, Thierry Porchet, Yvonand

Graphisme: Eclipse Studios, Schaffhouse

Réalisation: Roland Müller, CSFO **Impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article:

FE2-3180 (1 exemplaire), FB2-3180 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.