

Elément 2

Déroulement et instruments

Version 1.2

01.08.2022

Structure

Au début de la formation, les apprentis se familiarisent avec le déroulement de la formation de base. Dans le **glossaire** (élément 1) vous trouverez les définitions des mots-clés principaux de la formation de base d'Agent relation client. Le cœur du programme de formation est le **catalogue des compétences opérationnelles**. De mots-clés comme **objectifs généraux, objectifs particuliers et objectifsvaluateurs** qui marquent toute la formation y apparaissent. Les **compétences techniques, méthodologiques et sociales** y sont expliquées en détails.

Instruments et outils

Compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles regroupent tous les champs et processus du travail des **Agents relation client CFC**. Le plan de formation précise l'intégration détaillée et l'adaptation au quotidien du travail.

Documentation d'apprentissage

La documentation d'apprentissage aide les personnes en formation à réfléchir aux processus de travail avec pour exemple leur propre évolution. La documentation peut être constituée physiquement sous format d'un cahier, d'un bloc-notes ou d'un fichier sur ordinateur. L'utilisation de la documentation d'apprentissage fait partie intégrante des unités du processus et est déterminée pour la formation de base Relation client.

Rapport de formation

Le rapport de formation est rempli par le responsable de la formation chaque semestre et le niveau actuel d'apprentissage est alors contrôlé. L'évaluation est discutée avec l'apprenti et des mesures sont déterminées ensemble.

Planification du semestre sur les trois lieux d'apprentissage

La planification du semestre donne un aperçu général des trois années d'apprentissage et de la convention et des responsabilités entre les trois lieux d'apprentissage. La planification contribue à la transparence et permet à l'apprenti et au formateur ainsi qu'à l'école professionnelle de transmettre les thèmes en réseau et d'interagir entre les lieux d'apprentissage.

Méthode d'apprentissage et e-learning

Un document en trois parties est mis à disposition en tant que complément scolaire et aide de travail ; pour les cours interentreprises, une méthode d'apprentissage est donnée.

Partie en entreprise

La formation de base est répartie en une partie en entreprise, en une partie scolaire et une partie interentreprises. Les cours interentreprises aident à la réussite de l'apprentissage en transmettant les compétences basiques et typiques du secteur.

La formation en entreprise comprend principalement l'apprentissage sur le lieu de travail, la mise en pratique de l'acquis ainsi que son évaluation avec instruction et encadrement.

Spécialité de la formation

La spécialité centrale de la formation est la communication adaptée à la situation et à l'interlocuteur dans toutes les phases du contact client et de l'orientation sur les services et le client.

Les compétences professionnelles d'action du Agents relation client CFC sont réparties en sept compétences opérationnelles :

- 1. Structurer l'organisation du travail et la collaboration**
- 2. Acquérir des clients**
- 3. Encadrer les clients**
- 4. Fidéliser les clients**
- 5. Réacquérir les clients**
- 6. Utiliser les installations de communication et les systèmes d'assistance**
- 7. Respecter les directives et les exigences**

Cours interentreprises

Ils servent à transmettre des compétences générales et typiques au secteur entre les entreprises.

L'organisme responsable est l'Ortra, **AURIS**.

Les cours sont répartis entre toutes les années d'apprentissage et sont de **9 jours au cours de la première année, de 8 jours au cours de la 2ème année et de 5 jours au cours de la troisième année.**

Objectif des cours interentreprises

Les cours interentreprises complètent la formation professionnelle et ont pour objectif de familiariser les apprentis avec les compétences basiques de communication et avec les thèmes-cadres du secteur de la formation et des examens en Contact Center et de les préparer à la formation dans l'entreprise. Les apprentis doivent exercer, ancrer et approfondir eux-mêmes dans l'activité en entreprise les compétences basiques apprises pendant le cours de manière aussi autonome que possible. Les cours transmettent les compétences spécifiques aux secteurs et permettent de garantir de bons résultats aux examens.

Organisme responsable des cours interentreprises

L'organisme responsable des cours interentreprises en Suisse est l'Ortra, l'association **AURIS**.

Obligation

Toute personnes en formation sont obligée d'être présente aux cours interentreprises. Cette disposition obligatoire est prescrite dans la loi fédérale de la formation professionnelle.

Frais des cours

En principe, les frais des cours interentreprises sont pris en charge par les entreprises d'apprentissage après déduction des subventions de l'État et du canton. Les apprentis n'ont aucun frais supplémentaire à leur charge.