

Elément 4

Compétence professionnelle

Version 1.1
01.08.2022

L'axe central de la formation des spécialistes du dialogue avec la clientèle est la communication adaptée à la situation et au destinataire dans toutes les phases du contact avec la clientèle et l'orientation vers les services et les clients.

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**

Les compétences opérationnelles et les objectifs généraux sont résumés ci-dessous.

1. Domaine de compétences opérationnelles : Organisation du travail et de la collaboration
<p>1.1. Compétence professionnelle : Développer une attitude et une présentation personnelle conformes aux directives de l'entreprise</p>
<p>1.1. Objectif général : L'agent relation client représente quotidiennement son entreprise. Sa présentation et son comportement, tant au niveau du parler que des civilités, correspondent aux critères énoncés par l'entreprise en matière de qualité du produit, de qualité de service, de sérieux et de discrétion. Pour cela, l'agent relation client prend d'une part modèle sur son supérieur et ses collègues de travail. D'autre part, il respecte les directives internes (lignes directives, visions, charte, etc) en matière d'habits de travail, d'attitude, de fiabilité et autres.</p>
<p>1.2. Compétence professionnelle : Planifier les tâches de manière ciblée</p>
<p>1.2. Objectif général. L'agent relation client se voit attribuer des tâches conformément aux prescriptions, aux accords et aux horaires de service. A cet égard, il est en étroite communication avec ses supérieurs, les clients, les collègues de bureau, le back office ou également le service de support. Il débute son travail par la mise en fonction des outils de travail nécessaires (tels que le téléphone, l'ordinateur, les logiciels, les applications, les listes de contrôle, le courrier reçu, etc.) et en préparant la documentation relative au client et/ou à des informations commerciales.</p>
<p>1.3. Compétence professionnelle : Mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels</p>
<p>1.3. Objectif général : Planifié que très relativement ses interventions de la journée. Elles dépendent du nombre de demandes qu'il recevra. Il doit savoir, s'il devait y avoir des pauses entre les appels, quelles tâches il pourrait accomplir et les préparer. D'une part, il connaît les tâches auxquelles il a été affecté et il doit activement structurer les pauses entre les appels et les mettre à profit manière constructive</p>
<p>1.4. Compétence professionnelle : Se comporter de manière professionnelle au sein de l'organisation</p>
<p>1.4. Objectif général : L'agent relation client connaît les structures et les processus mis en place dans son organisation, ainsi que les degrés de hiérarchie. Il étudie les produits et les services de l'entreprise, ainsi que les directives internes. Il respecte son champ de compétences et se conforme à son rôle personnel. Il participe, par exemple, aux réunions de l'entreprise, aux formations de perfectionnement, aux sessions de coaching et de formation, aux manifestations, etc... Il s'informe sur les intérêts de l'entreprise et s'engage à les défendre.</p>
<p>1.5. Compétence professionnelle : Établir une coopération axée sur les prestations</p>
<p>1.5. Objectif général : L'agent relation client n'évolue dans son travail qu'en groupe. Le travail en centre d'appels est un travail d'équipe qui comporte de nombreuses interactions avec d'autres départements et d'autres domaines. Cela exige de la part de l'agent relation client une forte orientation tant vers le travail en équipe qu'envers le client. Il est soucieux d'offrir aux destinataires de ses performances, qu'ils soient internes ou externes, des prestations de services adéquates. Il entretient un échange dynamique d'informations et de connaissances avec ses collègues, les responsables de domaine, les experts, les super-utilisateurs, les fournisseurs, le support informatique externe et bien d'autres encore.</p>
<p>1.6. Compétence professionnelle : Instruire les personnes de manière professionnelle</p>
<p>1.6. Objectif général: Doit initier de nouveaux collaborateurs ou les accompagner pendant leurs 1^{er} 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.</p>
<p>1.7. Compétence professionnelle : En cas de situations conflictuelles chercher de manière constructive à obtenir une situations « gagnant – gagnant » et si nécessaire demander l'aide d'autrui.</p>
<p>1.7. Objectif général : 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, 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 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</p>

2. Domaine de compétences opérationnelles : Acquisition de nouveaux clients
<p>2.1. Compétence professionnelle : Servir les nouveaux clients et les personnes intéressées conformément aux directives énoncées par l'entreprise</p>
<p>2.1. Objectif général : 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.</p>
<p>2.2. Compétence professionnelle : Mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées</p>
<p>2.2. Objectif général : 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, 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.</p>
<p>2.3. Compétence professionnelle : Fournir des renseignements sur les conditions générales appliquées</p>
<p>2.3. Objectif général : 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.</p>
<p>2.4. Compétence professionnelle. Fournir des renseignements sur les conditions générales appliquées</p>
<p>2.4. Objectif général : Fournisse 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.</p>
<p>2.5. Compétence professionnelle : Consolider soigneusement les données client et les gérer avec efficacité</p>
<p>2.5. Objectif général : L'agent relation client s'informe, avant ou pendant l'appel, si des données pertinentes sur le client concerné sont disponibles dans le système informatique. Au cas contraire, il saisit les données nécessaires, complète ou actualise celles disponibles. Il évite soigneusement de créer une redondance des données client. Au cas où le client a du mal à fournir les données nécessaires, l'agent relation client se sert de l'argumentation standard sur la sécurité et la protection des données pour motiver son interlocuteur.</p>
<p>2.6. Compétence professionnelle : Structurer la fin d'un entretien</p>
<p>2.6. Objectif général : 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.</p>
<p>2.7. Compétence professionnelle : 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</p>
<p>2.7. Objectif général : 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.</p>

3. Domaine de compétences opérationnelles : Suivi des clients
3.1. Compétence professionnelle : Analyser les requêtes des clients au moyen de méthode connues
3.1. Objectif général : 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
3.2. Compétence professionnelle : Durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité
3.2. Objectif général : L'agent relation client, de par sa façon de s'exprimer (voix, style d'écriture, etc.) et son approche, crée un climat de communication calme et agréable. Il se montre compréhensif face à la situation ou aux circonstances dans lesquelles le client peut se trouver. De par son approche empathique et compétente, le spécialiste en communication client transmet au client un sentiment de sécurité.
3.3. Compétence professionnelle : Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données
3.3. Objectif général : 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).
3.4. Compétence professionnelle : Trouver des solutions répondant aux besoins du client.
3.4. Objectif général : 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
3.5. Compétence professionnelle : Traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante.
3.5. Objectif général : Clôt activement un entretien. Il résume le contenu de celui-ci et/ou décrit la marche à suivre en rappelant les délais et les responsabilités à respecter. Ensuite, soit il recueille la confirmation du client attestant que sa demande a été traitée, et alors il prend congé du client à l'aide de formules adaptées. Soit il transfère la communication et la requête - à laquelle il n'a pu personnellement complètement répondre - aux collaborateurs ou au département concernés. Il informe le client sur les raisons de cette mesure.
3.6. Compétence professionnelle : Assurer un suivi des requêtes faites par les clients
3.6. Objectif général : L'agent relation client, après avoir terminé l'entretien, transmet au service compétent les informations nécessaires au traitement de la requête du client. Il saisit celle-ci, tout comme les arrangements convenus avec le client, dans la banque de données client. Il effectue les tâches nécessaires au traitement de cette requête dans le cadre de son autorité. L'agent relation client analyse le comportement qu'il a eu durant l'entretien et en déduit les mesures d'optimisation possibles
3.7. Compétence professionnelle : Mener des entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais
3.7 Objectif général : 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

4. Domaine de compétences opérationnelles : Fidélisation des clients
4.1. Compétence professionnelle : Déceler de manière ciblée les besoins du client
4.1. Objectif général : L'agent relation client prend contact avec les clients de manière régulière, active et selon des critères définis. Il se renseigne sur leur niveau de satisfaction et/ou répond aux questions concernant les produits et les prestations de service. Il détecte les éventuels besoins en informations ou prestations supplémentaires et réagit adéquatement.
4.2. Compétence professionnelle : Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales
4.2. Objectif général : 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.
4.3. Compétence professionnelle : Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions
4.3. Objectif général : L'agent relation client traite les réclamations du client en cherchant les solutions appropriées et, ensuite, répond aux questions posées. Ou alors, il explique les procédés et fournit les raisons qui ont conduit au mécontentement du client. Il saisit l'état d'âme dans lequel ce dernier se trouve et développe de l'empathie. L'agent relation client prend le client et sa demande au sérieux et est capable d'apaiser son interlocuteur. Il traite la requête du client à la satisfaction de celui-ci et clôt l'entretien de manière positive. Il traite les réclamations en gardant une certaine distance nécessaire et en appliquant son savoir professionnel.
4.4. Compétence professionnelle : Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés
4.4. Objectif général : 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.
4.5. Compétence professionnelle : Surprendre les clients
4.5. Objectif général : 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.
4.6. Compétence professionnelle : Mener des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou anglais
4.6. Objectif général : 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.

5. Domaine de compétences opérationnelles : La reconquête des clients perdus
5.1. Compétence professionnelle : Prendre contact avec d’anciens clients
5.1. Objectif général : 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.
5.2. Compétence professionnelle : Appliquer des techniques d’interrogation ciblées durant les entretiens avec d’anciens clients
5.2. Objectif général : 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.
5.3. Compétence professionnelle : Clore, par une soumission d’offre, les entretiens menés avec d’anciens clients
5.3. Objectif général : 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.
5.4. Compétence professionnelle : Définir, à la fin d’un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre
5.4. Objectif général : L’agent relation client définit, à la fin d’un entretien mené avec un ancien client et de concert avec celui-ci, les domaines de responsabilité de chacun et fixe les délais à venir. Il définit la marche à suivre.
5.5. Compétence professionnelle : Mener des entretiens visant à reconqu岸rir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans autre langue nationale ou en anglais
5.5. Objectif général : L’agent relation client mène des entretiens visant à reconqu岸rir 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 ciblée et efficace. Il en connaît les interfaces et les met à contribution (par ex. autres départements, autres systèmes).

6. Domaine de compétences opérationnelles : Utilisation des installations de communication et des Systèmes de soutien
6.1. Compétence professionnelle : Employer correctement les outils de travail
6.1. Objectif général : L'agent relation client a besoin, pour effectuer son travail, d'une multitude d'instruments, tels qu'un ordinateur, un télécopieur, une imprimante, un scanner, etc. Il les utilise dans son travail quotidien de manière ciblée et efficace. Il en connaît les interfaces et les met à contribution (par ex. autres départements, autres systèmes).
6.2. Compétence professionnelle : Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité
6.2. Objectif général : L'agent relation client utilise de manière autonome les applications et les systèmes pertinents pour son travail, y inclus les réseaux sociaux. Il en connaît les procédés et processus, et il y saisit et illustre ses actions et activités. Il connaît les directives et les critères principaux de l'entreprise. Grâce à son approche interdisciplinaire, il distingue les relations existantes entre les produits/services et les applications contenus dans les systèmes.
6.3. Compétence professionnelle : Utiliser en fonction du client et du mandat, les infrastructures internes de l'entreprise
6.3. Objectif général : 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
6.4. Compétence professionnelle : Appliquer une gestion des modèles et utiliser correctement et de manière autonome les technologies de centres de contact
6.4. Objectif général : Le travail de l'agent relation client est dominé par des outils spécifiques aux centres de contact (matériel et logiciel). L'agent relation client sait de quelle manière ces outils le soutiennent dans son activité professionnelle et l'influencent. Il est capable d'adapter ses procédés en fonction

7. Domaine de compétences opérationnelles : Respect des directives et prescriptions
7.1. Compétence professionnelle : Observer les prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l’environnement.
7.1. Objectif général : L’agent relation client accomplit ses tâches en respectant et observant constamment les prescriptions, les directives, les concepts et les notices internes, ainsi qu’en développant un sens des responsabilités. Pour sa propre protection (niveau de stress) et sa santé (psychique, physique et ergonomique), il respecte les indications et les recommandations émises par l’entreprise, des associations, des organisations pour le respect de l’environnement, la CNA, etc.
7.2. Compétence professionnelle : Appliquer de manière responsable les règlements internes
7.2. Objectif général : L’agent relation client, chaque fois qu’il utilise dans le cadre de son travail les équipements et les systèmes, applique les règlements, les prescriptions et les directives internes.
7.3. Compétence professionnelle : Respecter la sécurité et la protection des données
7.3. Objectif général : L’agent relation client est capable d’évaluer correctement l’importance du respect des directives sur la sécurité et la protection des données. Dans son travail quotidien, il observe les directives légales et internes en la matière. Lors de la saisie de nouvelles données, il identifie le client concerné/la personne intéressée. Il connaît les conséquences (risques commerciaux) en cas d’une utilisation incorrecte des données
7.4. Compétence professionnelle : Appliquer durant le travail les directives internes et respecter strictement les exigences du client
7.4. Objectif général : L’agent relation client observe les directives, prescriptions et consignes spécifiques du mandant