



# Agent-e Relation Client CFC

Formation en 3 ans

## L'agent-e relation client

L'agent-e relation client est un-e spécialiste dans les contacts avec la clientèle et son cadre de travail principal est basé essentiellement dans les centres téléphoniques ou les centres de service à la clientèle de grandes entreprises. L'agent-e relation client place le client au centre de ses activités. En tant que premier contact de l'entreprise avec les clients, il/elle est l'image de marque de celle-ci et privilégie le choix d'un service et de solutions en rapport avec les besoins du client.

Les buts principaux de l'agent-e relation client sont d'entrer en contact avec les clients, et interviennent dans toutes les phases de la gestion de la clientèle. Ils/elles acquièrent de nouveaux clients, mènent des entretiens de vente, prennent des commandes, répondent aux questions et aux réclamations, fidélisent la clientèle et regagnent des clients perdus. Les agent-e-s relation client fournissent aux clients des informations sur différents produits et prestations, et assurent le suivi de la clientèle tout au long de la relation commerciale et ce, avec une bonne maîtrise du français, de l'allemand et/ou de l'anglais.

### La formation

Les personnes en formation suivent les cours à l'école professionnelle durant 3 ans, selon la répartition suivante :

Deux jours par semaine en 1<sup>ère</sup> année ; deux jours par semaine en 2<sup>ème</sup> année et un jour en 3<sup>ème</sup> année Les cours interentreprises sont organisés par l'association faitière AURIS et son dispensés durant l'année scolaire

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
<b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 1-2-3-4-5 (EN FRANÇAIS)</b> DCO 1 : organisation du travail et de la collaboration, DCO 2 : acquisition de nouveaux clients, DCO 3 : suivi des clients DCO 4 : fidélisation de la clientèle DCO 5 : reconquête des clients perdus
<b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 2-3-4-5 (1<sup>ÈRE</sup> LANGUE ÉTRANGÈRE : ALLEMAND)</b> Langue et grammaire, communication orale et écrite basée sur les DCO 2-3-4-5 avec comme objectif l'obtention d'un certificat international Goethe B2 ou B1
<b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 6 ET 7</b> DCO 6 : utilisation des installations de communication et systèmes de support DCO 7 : respect des directives et des prescriptions
<b>ANGLAIS</b> selon le même principe que l'allemand, avec comme objectif, l'obtention d'un certificat international
<b>CULTURE GÉNÉRALE</b> Langue et communication (grammaire, vocabulaire et correspondance) Société (économie, droit)
<b>GYMNASTIQUE ET SPORT</b> Pratique du sport, basé sur les principes de collaboration en groupe, de respect d'autrui, respect des directives, et aussi de sorties spéciales (patinoire, vélo, natation, jeux de plage etc.)

## Cours à Options

Allemand en complément

## Voyage de diplôme, excursions, et autres activités spéciales

Selon possibilités

## Frais de formation

Enseignement	1ère	2ème	3ème	Total
Frais administratifs*	80. –	80. –	40. –	<b>200.-</b>
Moyens d'enseignement **	Env. 470. –	60. –	70. –	<b>Env. 700.-</b>
Procédure de qualification				
Frais (à régler par l'entreprise formatrice)			100. –	<b>100.-</b>
Frais d'examens Allemand Goethe			280. –	<b>280.-</b>
Frais d'examen Anglais facultatif			280. –	<b>280.-</b>

\* Les factures sont envoyées aux apprentis.

\*\*à retirer à la librairie Lüthy, Bienne

## Procédure de qualification

Les examens finaux auront lieu en fin de 3<sup>ème</sup> année, durant les deux premières semaines du mois de juin. Les examens écrits et oraux ainsi que la partie pratique se dérouleront dans les locaux de la BFB, selon les branches mentionnées ci-dessus dans le tableau synoptique (à l'exception du sport).

## Informations sur la procédure de qualification

M. Alain Marti

Direction de l'instruction publique et de la culture du canton de Berne,

**Office des écoles moyennes et de la formation professionnelle**, Section francophone

Chemin des Lovières 13, 2720 Tramelan

Tél : 031 636 16 40

[alain.marti@be.ch](mailto:alain.marti@be.ch)

[www.be.ch/omp](http://www.be.ch/omp)

Directeur des examens à la BFB, Pierre Schluep

Tél. : 032 328 30 65

Mél. : [pierre.schluep@bfb-bielbienne.ch](mailto:pierre.schluep@bfb-bielbienne.ch)

## Perspectives d'avenir et possibilités de perfectionnement

- Call Center Agent
- Call Center Manager
- Brevet fédéral de superviseur-se de centre d'appel
- Maturité professionnelle 1 (en cours d'apprentissage) : possible sur demande
- Maturité professionnelle 2 (en une année après le CFC)



**Contact :**

Par téléphone : 032 328 30 65

Par mail : [formation.initiale@bfb-bielbienne.ch](mailto:formation.initiale@bfb-bielbienne.ch)

**Pour d'autres informations**

[www.bfb-bielbienne.ch](http://www.bfb-bielbienne.ch)

[www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch)

[www.orientation.ch](http://www.orientation.ch)

