

Agent relation client CFC

Agente relation client CFC

Commerce

Économie, administration, sécurité

Durée

3 ans

Diplôme

Certificat fédéral de capacité
CFC

Indications sur les salaires

1^e année d'apprentissage: 700–
900 francs
2^e année d'apprentissage: 900–
1100 francs
3^e année d'apprentissage: 1100–
1400 francs

En tant qu'agente ou agent relation client, tu es le premier contact de la clientèle avec une entreprise. À l'aide de divers canaux de communication, tu fournis des renseignements et des conseils sur les produits et services proposés dans plusieurs langues, dont l'anglais. Tu effectues également des ventes et des sondages, en analyses les résultats, recenses et traites les données concernant les clients, les produits et les services.

Tâches

Préparation

- Veiller à ce que les canaux de communication et médias numériques utilisés, comme des supports visuels, des e-mails, des chats ou des réseaux sociaux soient prêts à l'utilisation
- Préparer les entretiens, rassembler les informations nécessaires sur les produits et services pour conseiller les clients, par exemple des comparaisons de prestations ou des graphiques

Dialogue avec les clients

- Réceptionner, trier et prioriser les appels, les questions et les prises de contact des clients
- Renseigner les clients sur les caractéristiques techniques des produits et services, les modalités de paiement, la livraison, la garantie ou encore le traitement des données
- Prendre des commandes, rédiger et conclure des contrats
- Identifier les besoins des clients, être à leur écoute et proposer les prestations qui répondent le mieux à leurs attentes
- Prendre en compte les retours des clients et proposer des solutions, se protéger lors de dialogues difficiles
- Fournir les prestations souhaitées aux clients ou les rediriger vers les services compétents

Fidélisation et recherche de clients

- Fidéliser les clients, par exemple en leur proposant des offres et des avantages ou en les tenant informés des nouveautés
- Contacter et acquérir de nouveaux clients par le biais de différents canaux de communication
- Créer et mener des sondages, analyser les résultats obtenus et optimiser les offres et prestations

Organisation et travaux administratifs

- Évaluer les anciens dialogues avec les clients, les analyser afin de s'améliorer
- Examiner les processus de l'entreprise, proposer des améliorations concernant par exemple les listes de contrôle, les fiches d'informations sur les produits et services ou les modèles de contrats
- Respecter les directives internes à l'entreprise et les prescriptions légales concernant la sécurité et la protection des données
- Saisir et traiter des données en lien avec les clients, les produits et les services, les interpréter et les compiler dans les systèmes de gestion des données des clients

Environnement de travail

En tant qu'agente ou agent relation client, tu travailles dans des centres de services à la clientèle, aussi appelés call centers. Tu es capable de faire face à des situations intenses et à une pression de travail élevée. Tu traites des demandes dans ta langue, dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Tu peux aussi répondre à des demandes internes, comme c'est le cas dans les centres d'assistance internes (help desks) ou les plateformes de renseignements pour les employés.

Tu peux travailler dans un grand nombre d'entreprises, comme des banques, des assurances, des opérateurs de télécommunication, des services publics ou des grands magasins. Ton activité peut concerner de nombreux domaines comme la vente, le marketing ou les relations publiques. La majorité des grandes entreprises possèdent leurs propres centres d'appels. En Suisse, la maîtrise de plusieurs langues nationales et de l'anglais constitue un atout majeur. Après quelques années d'expérience, tu peux accéder à diverses fonctions comme responsable d'équipe service clients, formateur-trice ou responsable de centre de services à la clientèle.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

- Aptitude à travailler en équipe
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Facilité d'expression orale
- Facilité pour les langues
- Résistance au stress
- Sens commercial

Intérêts

- Utiliser les langues
- Transmettre des connaissances
- Travailler en équipe
- Avoir des contacts avec d'autres personnes
- Conseiller

Formation

Entreprise

Formation pratique 3-4 jours par semaine dans un centre de services à la clientèle

École

Formation théorique 1-2 jours par semaine dans une classe intercantonale romande, à Bienne (BE, classe bilingue français-allemand) ou Genève (classe bilingue français-anglais)

Cours interentreprises

16 jours sur 3 ans dans une classe intercantonale romande, à Lausanne (VD)

Durée

3 ans

Conditions d'admission

- Scolarité obligatoire achevée
- Certaines entreprises recourent à un examen d'admission

Maturité professionnelle

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

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

Formations continues

Brevet fédéral

- **Responsable d'équipe service clients BF**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/responsable-dequipe-service-clients-bf>
- **Spécialiste du e-commerce BF**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/specialiste-du-commerce-bf>
- **Spécialiste de la conduite d'équipe BF**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/specialiste-de-la-conduite-dequipe-bf>
- **Spécialiste en marketing BF**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-marketing-bf>
- **Spécialiste de vente BF**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/specialiste-de-vente-bf>

Diplôme fédéral

- Responsable de la communication DF
- Chef-fe de marketing DF

École supérieure

- **Économiste d'entreprise ES**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/economiste-dentreprise-es>
- **Marketing manager ES**
<https://www.orientation.ch/fr/professions/marketing-manager-es>

Haute école

- Bachelor of Science HES en **économie d'entreprise**
<https://www.orientation.ch/fr/filieres-d-etudes/gestion-dentreprise>

Les conditions d'admission varient selon les hautes écoles.

Professions voisines

Autre information

Numéro Swissdoc

Liens utiles

AURIS

<https://auris.swiss/>

Organisation du monde de travail: relation client

Bildung Formation Biel Bienne (BFB)

<https://www.bfb-bielbienne.ch/fr/page-daccueil/>

Collège et école de commerce Émilie-Gourd

<https://edu.ge.ch/secondaire2/college-et-ecole-de-commerce-emilie-gourd/accueil>

Bases legales

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76502?lang=fr>