

Description

L'agent relation client ou l'agente relation client assurent le lien entre un fournisseur de biens ou de services et sa clientèle. A l'aide de divers canaux de communication (téléphone, e-mail, web, courrier, applications mobiles, service vocal interactif, etc.), ils délivrent aux clients des informations sur des produits, prennent des commandes, répondent à des questions et des réclamations de façon personnalisée. Au téléphone, ils mènent divers types d'entretiens en fonction des tâches assignées par l'entreprise (acquisition, suivi, fidélisation ou reconquête de clients).

Leurs principales activités consistent à:

Vente et conseil

- répondre aux appels entrants provenant des canaux de communication usuels;
- participer à des campagnes de vente par téléphone (télémarketing);
- conseiller les clients potentiels, leur fournir des renseignements sur les produits et les conditions générales de vente (caractéristiques techniques, modalités de paiement, de livraison, de garantie, etc.);
- prendre des commandes, conclure des contrats;

Suivi et fidélisation des clients

- analyser les requêtes et les réclamations des clients;
- trouver des solutions, traiter les requêtes et les réclamations et assurer leur suivi;
- rediriger si nécessaire les clients vers les services compétents;
- informer les clients sur les nouveautés;
- mener des enquêtes sur la satisfaction des clients;

Reconquête des clients perdus

- contacter les anciens clients, les interroger pour connaître les raisons de l'arrêt de la relation commerciale;
- leur proposer de nouvelles offres personnalisées;

Organisation et travaux administratifs

- tenir à jour les banques de données clients;
- utiliser les outils de travail internes (logiciels bureautiques courants, listes de contrôle, canevas d'entretiens, fiches d'informations produits ou services, modèles de contrats, etc.) pour mener à bien les missions;
- utiliser les réseaux sociaux dans les communications et relations avec les clients;
- respecter les directives internes et les prescriptions légales concernant la sécurité et la protection des données.

Environnement de travail

Les agents relation client travaillent dans des centres d'appels (appelés aussi call centers) aménagés dans de grands espaces de bureaux ouverts. Ces centres d'appels fonctionnent parfois 24 heures sur 24, ce qui implique un horaire de travail irrégulier et de nuit. Le rythme soutenu, le volume important des appels à traiter chaque jour et les réactions variées des interlocuteurs exigent beaucoup de tact et de sang-froid. Les agents relation client ont à traiter des demandes dans leur langue, dans une 2e langue nationale ou en anglais. Selon l'entreprise qui les emploie, ils peuvent aussi répondre à des demandes internes. C'est le cas des centres d'assistance internes (help desks) ou des plateformes de renseignements pour les employés.

Formation

La formation d'agent relation client ou d'agente relation client s'acquiert par un apprentissage.

Lieux

- formation pratique (3,5 à 4 jours par semaine) dans un centre d'appels;
- formation théorique (1 à 1,5 jours par semaine) dans une école professionnelle (Bienne, classe bilingue français-allemand, Genève, classe bilingue français-anglais);
- cours interentreprises (23 jours sur 3 ans).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises recourent à un examen d'admission.

Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) d'agent ou d'agente relation client.

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.

Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans)	Leçons
Organisation du travail et de la collaboration	60
Acquisition de nouveaux clients *	140
Suivi et fidélisation des clients *	320
Reconquête des clients perdus *	140
Utilisation des installations de communication et des systèmes de support	60
Respect des directives et des prescriptions	40
Culture générale	360
Sport	140
Total	1260

* Les objectifs évaluateurs pour la deuxième langue (allemand à Bienne et anglais à Genève) sont intégrés dans les branches : acquisition, suivi, fidélisation et reconquête de clients.

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

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

Perspectives professionnelles

Les agents relation client bénéficient de perspectives d'emploi assez bonnes. Ils peuvent travailler dans un grand nombre d'entreprises (banques, assurances, opérateurs de télécommunication, services publics, grands magasins, etc.) et de domaines (vente, marketing, relations publiques, etc.). La majorité des grandes entreprises possèdent leurs propres centres d'appels. Il existe également des centres d'appels indépendants mandatés par des entreprises pour des missions diverses. Ces centres sont souvent délocalisés à l'étranger. En Suisse, la maîtrise de plusieurs langues nationales et de l'anglais constitue un atout majeur. L'évolution de la carrière peut mener à la fonction de chef-fe d'équipe, de formateur-trice ou de responsable de centre d'appels.

CFC délivrés en Suisse romande en 2020:

FR: 4; GE: 9; VD: 6; VS: 7.

Perfectionnement

Les agents relation client peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de formation continue et de télémarketing organisés par les employeurs ou les centres de formation;
- brevet fédéral de Contact Center Supervisor, formation modulaire en emploi, Wetzikon;
- etc.

Pour plus de détails, consulter

www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Agent de transports publics CFC/Agente de transports publics CFC
- Assistant du commerce de détail AFP/Assistante du commerce de détail AFP
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Gestionnaire du commerce de détail CFC/Gestionnaire du commerce de détail CFC

Adresses

AURIS
Binzstrasse 15
8045 Zurich 45
Tél.: +41 044 503 77 88
<http://www.auris-verband.ch>

Bildung Formation Biel Bienne BFB
Place Robert Walser 9
Case postale
2501 Bienne 1
Tél.: 032 328 30 00
<http://www.bfb-bielbienne.ch>

CEC Emilie-Gourd
Collège et Ecole de commerce
Rue Le Corbusier 15
1208 Genève
Tél.: 022 388 36 00
<https://edu.ge.ch/site/emilie-gourd/accueil/>