

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Mention complémentaire assistance, conseil, vente à distance

C 1. MAÎTRISER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.1. PRENDRE EN CHARGE UN APPEL ET LE CLÔTURER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se présenter et présenter la société ▪ Saluer et formuler une phrase d'accueil ou d'accroche ▪ Identifier ou vérifier les données « client » ▪ Enclencher et entretenir un climat de confiance ▪ Prendre congé <p>1.2. RECEVOIR UN APPEL ET QUALIFIER LA DEMANDE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adopter une attitude d'ouverture, de disponibilité, d'écoute ▪ S'enquérir du motif de l'appel et identifier la nature de la demande [d'information(s), d'explication(s), de conseil(s)] ▪ Écouter le message et/ou la préoccupation de l'interlocuteur ▪ La reformuler ▪ Décider de traiter ou de transférer l'appel <p>1.3. ÉMETTRE UN APPEL, EN EXPOSER LE MOTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adopter une attitude convaincante ▪ Présenter l'appel ou en exposer les motifs 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non ▪ d'une situation d'échange téléphonique avec un client, un usager, un utilisateur <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication ▪ le(s) fichier(s) informatique(s) organisé(s) en base de données relationnelle ▪ les bases de connaissances (fichiers « ressources » documentaires non modifiables) <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ de guides d'entretien ▪ d'historiques « clients » ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité 	<p>Pour toutes les compétences, le registre de langage est soutenu, l'expression orale correcte ; le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ La présentation, les salutations, l'accueil et la prise de congé sont corrects, conformes aux procédures en vigueur dans l'entreprise</p> <p>⇒ Les données « clients » sont identifiées et vérifiées</p> <p>⇒ Le climat de confiance est installé</p> <p>⇒ L'attitude est adaptée à la situation de communication, elle est positive tout au long de l'entretien</p> <p>⇒ L'écoute est active ; la nature de la demande est identifiée rapidement</p> <p>⇒ Le message, bien analysé, est reformulé fidèlement, en termes clairs et concis</p> <p>⇒ La décision prise correspond aux consignes données</p> <p>⇒ La communication est avenante, engageante, précise</p> <p>⇒ L'exposé du motif de l'appel est clair, précis, accrocheur</p>	<p>1.1.1. 1.1.2.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p> <p>1.1.1. 1.1.2.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p> <p>4.1.</p> <p>1.1.1. 1.1.2.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p>

C 1. MAITRISER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.4. GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décoder le message de l'interlocuteur : relever les signes d'impatience, d'énervement, d'insatisfaction ▪ Adopter une attitude d'ouverture, de disponibilité, d'écoute ▪ Objectiver le problème soulevé (à l'aide de données factuelles concrètes) ▪ Émettre une proposition <p>1.5. CONSEILLER ET/OU ASSISTER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sélectionner les informations utiles ▪ Donner l'explication adaptée à la situation et/ou informer ▪ Apporter, le cas échéant, le support technique : lister les manipulations à faire réaliser par l'interlocuteur ▪ Vérifier la compréhension et/ou rassurer ▪ Obtenir l'agrément ▪ Sécuriser et conforter l'interlocuteur 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non ▪ d'une situation d'échange téléphonique avec un client, un usager, un utilisateur <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication ▪ le(s) fichier(s) informatique(s) organisé(s) en base de données relationnelle ▪ les bases de connaissances (fichiers « ressources » documentaires non modifiables) <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ de scripts d'entretien, guides argumentaires et/ou scénarii ▪ d'historiques « clients » ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité 	<p>Pour toutes les compétences, le registre de langage est soutenu, l'expression orale correcte ; le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ Le message est décodé correctement et calmement</p> <p>⇒ L'écoute est active, l'empathie est réelle</p> <p>⇒ Les éléments énoncés sont objectifs, concrets</p> <p>⇒ La proposition permet de calmer le client</p> <p>⇒ Les informations sont bien choisies</p> <p>⇒ Le conseil donné est complet et pertinent ; l'explication est adaptée : interprétative, descriptive ou justificative</p> <p>⇒ Les manipulations sont énoncées d'une manière compréhensible, dans l'ordre de leur exécution</p> <p>⇒ L'interlocuteur est sollicité et ses réactions confirment la compréhension du message</p> <p>⇒ La démarche est pro-active (à l'initiative du télé-conseiller)</p> <p>⇒ L'interlocuteur témoigne sa satisfaction ; il est conforté dans son choix</p>	<p>1.1.1. 1.1.2. 1.1.3.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p> <p>2.4.</p> <p>1.1.1. 1.1.2.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p>

C 1. MAITRISER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1.6. VENDRE : PROSPECTER, NÉGOCIER ET FIDÉLISER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher les besoins ou orienter la demande ▪ Sélectionner l'offre adaptée ▪ Présenter, proposer le produit ou le service ▪ Argumenter ▪ répondre aux objections ▪ Conclure la vente principale ▪ Proposer une vente additionnelle (avantage, cadeau, autre produit ou service) ▪ Réaliser les opérations qui en découlent (prise de rendez-vous, encaissement, ...) ▪ Sécuriser et conforter le client <p>1.7. MENER UNE ENQUÊTE OU RÉALISER UN SONDAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter la liste de noms (clients, prospects) ▪ Administrer le questionnaire ▪ Enregistrer les réponses <p>1.8. PROCÉDER À UN RECOUVREMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulter le fichier des clients ▪ Repérer les informations utiles ▪ Relancer le client ▪ Obtenir le paiement ou négocier un échéancier 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non ▪ d'une situation d'échange téléphonique avec un client, un usager, un utilisateur <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication ▪ le(s) fichier(s) informatique(s) organisé(s) en base de données relationnelle ▪ les bases de connaissances (fichiers « ressources » documentaires non modifiables) <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ de scripts d'entretien, guides argumentaires et/ou scénarii ▪ d'historiques « clients » ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité 	<p>Pour toutes les compétences, le registre de langage est soutenu, l'expression orale correcte ; le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ Les demandes et/ou attentes du client sont identifiées</p> <p>⇒ L'offre proposée correspond aux attentes du client</p> <p>⇒ L'argumentation développée est bien liée aux besoins du client</p> <p>⇒ La réponse aux objections est appropriée</p> <p>⇒ La vente principale est effective ; une vente additionnelle est proposée</p> <p>⇒ Les opérations consécutives à la vente sont effectuées sans erreur</p> <p>⇒ Le client est conforté dans son choix</p> <p>⇒ La consultation est rapide et complète</p> <p>⇒ Le script est respecté scrupuleusement</p> <p>⇒ Les réponses sont fidèlement enregistrées</p> <p>⇒ La consultation est rapide et complète</p> <p>⇒ Les informations à utiliser sont extraites rapidement</p> <p>⇒ La relance, effectuée correctement, aboutit</p>	<p>1.1.1. 1.1.2.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p> <p>2.4.</p> <p>1.1.1. 1.1.2.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p> <p>1.1.1. 1.1.2. 1.1.3.</p> <p>1.2.1. 1.2.2. 1.2.3.</p>

C 2. UTILISER LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.1. PRENDRE EN CHARGE LE POSTE DE TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier et organiser le poste de travail ▪ Se connecter et/ou se déconnecter ▪ Repérer les dysfonctionnements du poste de travail, les corriger ou rendre compte <p>2.2. GÉRER LES APPELS TÉLÉPHONIQUES⁽¹⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer un appel : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Sélectionner la ou les bases de connaissances ➢ Rechercher les informations utiles ▪ Prendre un appel entrant : effectuer les manipulations nécessaires (décrocher le combiné, cliquer sur l'icône...) ▪ Lancer un appel : effectuer les manipulations (cliquer sur l'icône, composer le numéro...) ▪ Transférer un appel : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Sélectionner le poste destinataire ➢ Mettre en attente, reprendre l'appel éventuellement ▪ Clôturer un appel : le cas échéant, raccrocher, cliquer sur l'icône 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non ▪ d'une situation d'échange téléphonique avec un client, un usager, un utilisateur <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication ▪ le(s) fichier(s) informatique(s) organisé(s) en base de données relationnelle ▪ les bases de connaissances : fichiers « ressources » documentaires à accès sécurisé <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ d'historiques « clients » ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité 	<p>Pour toutes les compétences, le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive +</p> <p>⇒ Les tests de fonctionnement sont validés ; le poste de travail est organisé méthodiquement</p> <p>⇒ La connexion (ou la déconnexion) au réseau est réalisée dans le respect des procédures de l'entreprise</p> <p>⇒ Les dysfonctionnements sont repérés et les opérations de maintenance sont effectuées ou demandées au service compétent</p> <p>⇒ L'appel (entrant ou sortant) est préparé dans le respect des consignes et des procédures de l'entreprise</p> <p>⇒ Les opérations de réception, de lancement, de transfert et de clôture des appels sont effectuées correctement, dans le respect des procédures de traitement spécifiques à l'entreprise et des contraintes de temps et de qualité</p>	<p>4.1.</p> <p>2.1.</p> <p>2.2.</p> <p>2.3.</p> <p>2.4.</p> <p>1.2.1.</p>

(1) La compétence C 2.2. est développée simultanément à la compétence C 2.3.

C 2. UTILISER LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>2.3. TRAITER LES DOCUMENTS ET LES INFORMATIONS À L'AIDE DE L'OUTIL INFORMATIQUE⁽¹⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisir les informations ▪ Compléter des formulaires électroniques ▪ Qualifier un fichier et l'enrichir (le mettre à jour) ▪ Consulter un ou plusieurs fichiers (séquentiellement ou simultanément) ▪ Rechercher des informations dans une ou plusieurs bases de connaissances (séquentiellement ou simultanément) ▪ Sauvegarder une information, un fichier ▪ Archiver les informations <p>2.4. TRANSMETTRE ET RECEVOIR UN MESSAGE TEXTUEL, CHIFFRÉ, IMAGÉ OU MULTIMÉDIA, UN FICHER DE DONNÉES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer les manipulations de transmission et/ou de réception ▪ Joindre un fichier 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non ▪ d'une situation d'échange téléphonique avec un client, un usager, un utilisateur <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication ▪ le(s) fichier(s) informatique(s) organisé(s) en base de données relationnelle ▪ les bases de connaissances : fichiers « ressources » documentaires à accès sécurisé <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ d'historiques « clients » ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité 	<p>Pour toutes les compétences, le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ Le clavier est utilisé rationnellement, rapidement, avec dextérité</p> <p>⇒ Les informations sont saisies, les formulaires électroniques sont renseignés, rapidement, sans erreurs ou omissions et sauvegardées dans le respect des procédures de traitement spécifiques à l'entreprise</p> <p>⇒ La consultation ou la recherche, effectuée rapidement, permet de sélectionner la ou les informations pertinentes</p> <p>⇒ Les informations sont rangées et classées</p> <p>⇒ le message ou le fichier est transmis et/ou reçu correctement</p>	<p>3.2.</p> <p>2.4.</p> <p>1.2.1.</p> <p>2.4.</p>

(1) La compétence C 2.3. est développée simultanément à la compétence C 2.2.

C 3. UTILISER LES TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>3.1. RENDRE COMPTE PAR ÉCRIT D'UNE COMMUNICATION ORALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre des notes ▪ Rédiger un mémo <p>3.2. TRAITER UN MESSAGE ÉCRIT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance du message ▪ Analyser son contenu et porter les annotations utiles ▪ Rechercher les informations nécessaires au traitement ▪ Choisir et synthétiser les informations ▪ Rédiger la réponse <p>3.3. PRODUIRE UN MESSAGE PERSONNALISÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sélectionner la lettre-type ▪ Sélectionner les variables de personnalisation et les ajouter ▪ Ajouter les codes ou éléments nécessaires à la transmission 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non ▪ éventuellement, d'une situation d'échange téléphonique avec un client, un usager, un utilisateur <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication ▪ le(s) fichier(s) informatique(s) organisé(s) en base de données relationnelle ▪ les bases de connaissances : fichiers « ressources » documentaires à accès sécurisé <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ d'historiques « clients » ▪ de productions reçues (messages, courriers...) ▪ de documentations (tarifs...) ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité 	<p>Pour toutes les compétences, le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ La prise de notes est fiable</p> <p>⇒ Le mémo, rédigé sans fautes, restitue fidèlement le message</p> <p>⇒ Les annotations portées ainsi que l'analyse, la recherche et le choix des informations aboutissent à une réponse [Mél (e-mail), échange textuel en temps réel (text-chat), télécopie, script, compte rendu, notes de synthèse, fiches de procédure] dont le contenu correspond aux exigences de l'entreprise, tant au niveau du fond que de la forme</p> <p>⇒ La lettre-type est bien choisie</p> <p>⇒ Les variables correctes sont ajoutées aux emplacements prévus</p> <p>⇒ Les documents produits respectent les règles de présentation et de transmission</p>	<p>3.1.</p> <p>3.3.</p> <p>3.1.</p> <p>1.2.1.</p> <p>2.4.</p> <p>3.2.</p>

C 4. TRAVAILLER AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

SAVOIR-FAIRE (être capable de ...)	CONDITIONS DE RÉALISATION (on donne...)	CRITÈRES D'ÉVALUATION (on exige ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4.1. SE SITUER DANS LE SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérer les fonctions (tâches confiées, responsabilités) des membres de l'équipe et de l'encadrement ▪ Repérer les tâches de son propre poste ▪ Repérer les règles d'évaluation <p>4.2. S'AUTO-ÉVALUER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérer le temps nécessaire à la réalisation des différentes tâches ou opérations confiées ▪ Comparer ses performances avec celles préconisées ▪ Remplir, le cas échéant, une grille d'auto-évaluation ▪ Repérer ses difficultés et/ou ses progrès ▪ Évaluer sa performance globale <p>4.3. RENDRE COMPTE ORALEMENT ET PAR ÉCRIT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hiérarchiser les informations ▪ Informer des réactions de la clientèle ▪ Transmettre, le cas échéant, les consignes ▪ Repérer et signaler les anomalies <p>4.4. CONCOURIR À L'ATTEINTE D'OBJECTIFS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser les objectifs quantitatifs et qualitatifs assignés ▪ Émettre des propositions 	<p>Dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'un contexte professionnel donné ▪ des relations avec le responsable et/ou l'équipe ▪ d'un environnement informatique et téléphonique donné, couplé ou non <p>Avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les outils d'information et de communication <p> À partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de l'organigramme du service ▪ de consignes et procédures de traitement ▪ d'objectifs quantitatifs et qualitatifs ▪ de contraintes de temps et de qualité ▪ de documents d'évaluation 	<p>Pour toutes les compétences, le souci de la qualité de service est constant ; l'image de l'entreprise est positive ; les consignes (<i>en temps et qualité de la prestation</i>) données sont respectées</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>⇒ Les fonctions des membres de l'équipe et de l'encadrement, les tâches confiées et les règles d'évaluation sont bien repérées</p> <p>⇒ Le repérage du temps est correct</p> <p>⇒ La comparaison est effectuée avec sérieux</p> <p>⇒ Les items de la grille sont renseignés avec exactitude</p> <p>⇒ Les difficultés et/ou progrès sont bien repérés et la performance globale est évaluée avec pertinence</p> <p>⇒ Les informations sont classées en fonction de l'urgence, de l'importance</p> <p>⇒ Les réactions de la clientèle sont transmises fidèlement</p> <p>⇒ Les consignes sont correctement données</p> <p>⇒ Les anomalies sont repérées et signalées</p> <p>⇒ Les objectifs sont réalisés</p> <p>⇒ Les propositions sont pertinentes</p>	<p>4.1. 4.2. 4.3.</p> <p>4.3.</p> <p>1.1.1. 3.1. 3.3.</p> <p>4.1. 4.3.</p>