

ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail  
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION

OFPPT

## GUIDE PEDAGOGIQUE



# TELE CONSEILLER CENTRE D'APPELS

# SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
PRESENTATION DU GUIDE PEDAGOGIQUE .....	3
PRINCIPES ET INTENTIONS PEDAGOGIQUES .....	4
APPROCHE PÉDAGOGIQUE GÉNÉRALE.....	5
STRATEGIE PROPOSEE POUR L'APPRENTISSAGE .....	5
RÔLES ET FONCTIONS DES FORMATEURS .....	7
ÉVALUATION FORMATIVE.....	9
RENSEIGNEMENTS PÉDAGOGIQUES PAR MODULE.....	11
SYNTHESE DU PROGRAMME D'ETUDES .....	13
LOGIGRAMME DE LA SEQUENCE D'ENSEIGNEMENT .....	14
LOGIGRAMME DES APPRENTISSAGES ET PROPOSITION DE CALENDRIER.....	15
MODULE 01 MISE EN PLACE D'UNE DYNAMIQUE ET GROUPE ET DEFINITION DU METIER DE TELE-CONSEILLER CENTRE D'APPELS .....	17
MODULE 02 MAITRISE DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION A DISTANCE ET CONTEXTUALISATION POUR LE MARCHÉ FRANÇAIS .....	20
MODULE 03 CONNAISSANCE ET PRATIQUE DES COMPETENCES DE BASE DU METIER.	23
MODULE 04 MAITRISE DE L'ACTIVITE « ASSISTANCE ET CONSEIL A DISTANCE » .....	26
MODULE 05 GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS .....	29
MODULE 06 PRISE DE NOTES ET SYNTHÈSE DANS LE CADRE D'UN BRIEFING .....	31
MODULE 07 MAITRISE DE L'ACTIVITE « DEMARCHE COMMERCIALE A DISTANCE » .....	33
MODULE 08 OPTIMISATION DES COMMUNICATIONS SUR LE NET .....	37
<u>FICHES GUIDES DESTINEES AU FORMATEUR (PAR SEQUENCE).....</u>	<u>40</u>

## PRESENTATION DU GUIDE PEDAGOGIQUE

Dans le contexte d'approche globale retenue pour la formation professionnelle, le présent guide pédagogique constitue l'un des trois documents d'accompagnement du programme d'études. Il est considéré comme le support privilégié de la mise en application de ce même programme puisqu'il présente des façons d'aborder les objectifs et de développer une formation à la fois pertinente par rapport aux cibles visées et adaptée aux stagiaires concernés. Ne devant en aucune façon remplacer le programme ou écarter l'expertise pédagogique du formateur, **son contenu est livré à titre indicatif.**

Le guide pédagogique se divise en sept parties. Les cinq premières concernent le projet de formation dans son ensemble. Elles informent sur les intentions pédagogiques et les principes retenus, sur l'approche pédagogique générale, sur le rôle et les fonctions du formateur ainsi que sur les objectifs généraux du programme d'études du **Télé-conseiller centre d'appels**. La sixième partie renferme des suggestions pédagogiques pour chacun des modules du programme. Elle contient une introduction et une présentation générale du module et, sous forme de tableaux, une organisation structurée des objectifs et des éléments de contenu. Elle fournit de plus des formes variées de stratégies et de moyens d'apprentissage.

# PRINCIPES ET INTENTIONS PEDAGOGIQUES

## Principes pédagogiques

Les principes pédagogiques suivants constituent des lignes directrices devant être observées dans le choix des stratégies et des moyens à utiliser pour atteindre les buts et objectifs du programme.

Faire participer activement les stagiaires et les rendre responsables de leurs apprentissages.

Tenir compte du rythme et de la façon d'apprendre de chaque stagiaire.

Prendre en compte et réinvestir les acquis scolaires des stagiaires.

Considérer que la possibilité d'apprendre est fortement liée aux stratégies et aux moyens utilisés pour atteindre les objectifs du programme.

Favoriser le renforcement et l'intégration des apprentissages.

Privilégier des activités pratiques d'apprentissage et des projets adaptés à la réalité du marché du travail.

Communiquer avec les stagiaires dans un français maîtrisé et utiliser le vocabulaire approprié.

Rechercher le plus possible la collaboration du milieu de travail.

## Intentions pédagogiques

Les intentions pédagogiques incitent les formateurs à intervenir dans une direction donnée, chaque fois qu'une situation s'y prête.

Ces intentions sont les suivantes :

Développer l'éthique professionnelle et le respect de la personne.

Développer l'autonomie, l'initiative, le sens des responsabilités, l'esprit et la culture d'entreprise.

Développer une discipline personnelle, une méthode et une organisation de travail efficace.

Développer la préoccupation et le souci du travail bien fait.

Développer le souci de communiquer avec clarté et précision tant à l'oral qu'à l'écrit.

Développer le sens de l'économie du temps et des ressources.

Développer la préoccupation d'utiliser avec soin les fournitures et les équipements.

## APPROCHE PÉDAGOGIQUE GÉNÉRALE

Le programme est défini par compétences. Celles-ci ont été déterminées en référence à des situations de travail et en tenant compte des buts de la formation, le tout adapté au contexte marocain. Un objectif opérationnel de premier niveau est formulé pour chacune des compétences à développer.

Il a été tenu compte, lors de la conception, de trois facteurs déterminants :

1. Une mise à niveau pour la maîtrise de la langue française, particulièrement en expression orale, est indispensable avant d'aborder les techniques liées à ce métier. Une bonne connaissance de l'environnement culturel français est également nécessaire.
2. cette formation s'adresse à des professionnels ayant déjà une expérience autant qu'à des débutants dans ce métier.
3. cette formation qualifiante est découpée en modules indépendants. Il existe bien une logique de progression mais chacun des modules pourra être dispensé séparément selon les besoins exprimés par les apprenants et les entreprises, en particulier en formation continue.

L'organisation de la formation met en évidence les compétences particulières qui portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice de la profession :

- assistance et conseil à distance;
- démarche commerciale à distance.

En finalité le processus de travail met en évidence les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches et activités du métier. Nous avons également tenu compte d'une certaine progression en ce qui concerne la complexité des apprentissages et le développement de l'autonomie du stagiaire.

## STRATÉGIE PROPOSÉE POUR L'APPRENTISSAGE

Pour favoriser l'atteinte des objectifs de premier niveau, on propose d'effectuer les apprentissages d'une façon progressive. Soit d'entreprendre d'abord les apprentissages particuliers pour passer ensuite aux apprentissages généraux. Dans chaque cas, on propose d'avoir recours à des activités d'apprentissage, d'évaluation formative et de formation corrective.

### **Les activités particulières d'apprentissage peuvent porter :**

sur un ou quelques objectifs de second niveau,

sur une ou quelques précisions de l'objectif de premier niveau (de comportement),

sur une phase de l'objectif de premier niveau (de situation),

ou sur une combinaison de ce qui précède.

Cette façon de faire se répète jusqu'à ce que les objectifs de second niveau, leurs précisions ou leurs phases (sauf la dernière) soient entièrement couverts.

### **Les activités globales d'apprentissage peuvent porter :**

sur l'ensemble de l'objectif de premier niveau (de comportement) ou,

sur l'objectif de premier niveau de situation et, plus particulièrement, sur sa dernière phase.

**Les activités particulières d'apprentissage** permettent de traiter séparément des connaissances, des habiletés, des attitudes et des perceptions afin d'en assurer le développement. De plus, elles permettent des regroupements en vue d'une première intégration.

**Les activités globales** qui leur succèdent assurent, quant à elles, un parachèvement et une intégration plus complète des apprentissages. Elles permettent en ce sens de faire une synthèse des apprentissages précédents.

## RÔLES ET FONCTIONS DES FORMATEURS

Le rôle des formateurs doit être adapté aux changements apportés à la formation professionnelle.

Cette adaptation est requise, notamment pour mieux tenir compte :

- d'un enseignement par objectifs;
- du rythme individuel et de la façon d'apprendre des stagiaires;
- d'une responsabilité accrue des stagiaires au regard de leurs apprentissages.

**Dans ce contexte, les formateurs doivent organiser leur enseignement de façon à encadrer des stagiaires pouvant se trouver à des étapes différentes de leur cheminement d'apprentissage. Pour ce faire, le formateur est appelé à remplir les fonctions qui suivent.**

### Planification et préparation

Cette fonction consiste à situer les modules dont il a la responsabilité.

À l'aide du «logigramme» de la séquence de formation :

- modifier ou compléter, au besoin, les objectifs opérationnels de second niveau
- prévoir et produire les activités propres à ces modules à l'aide des tableaux des modules
- coordonner les activités d'apprentissage de chacun des stagiaires
- répartir les postes de travail et le matériel nécessaire
- agencer et élaborer des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement

### Information et motivation

Cette autre fonction consiste à :

- situer les stagiaires par rapport à l'ensemble du programme et par rapport à chacun des modules
- fournir les données utiles à une compréhension suffisante de ce qu'il y a à faire
- faire ressortir l'importance et la pertinence des apprentissages à réaliser.

Le premier module est prévu pour situer et stimuler les stagiaires par rapport à l'ensemble de leur formation.

*Par ailleurs, il revient à chaque formateur de fournir, au début de chaque apprentissage et de chaque activité importante, les données nécessaires à cet égard.*

### Animation, soutien et orientation

Il s'agit ici de :

- guider les apprentissages par un rappel des objectifs, par l'identification des préalables et par la formulation d'indications sur les activités à réaliser,
- créer un climat de confiance reposant sur le respect des personnes et de leur autonomie ainsi que sur la clarification des enjeux réels,
- maintenir l'intérêt des stagiaires tout au long de leur cheminement par des propositions d'activités et diversifiées, par un dosage judicieux du niveau de difficulté, par l'utilisation d'exemples ou d'exercices pratiques, par des encouragements répétés et par une ouverture aux préoccupations personnelles des stagiaires,

- encadrer les activités d'apprentissage par l'implantation d'un système souple et efficace de suivi des stagiaires. Ce dernier doit permettre :
  - le diagnostic des points forts et des faiblesses
  - une assistance particulière aux stagiaires en difficulté
  - un accompagnement des stagiaires vers des activités d'apprentissage, d'évaluation, d'enseignement correctif et d'enrichissement,
- fournir des explications claires au groupe et aux individus.

## Évaluation

Enfin, le formateur doit :

- Assurer le suivi mentionné précédemment.
- Produire et utiliser des instruments d'évaluation formative et de sanction des acquis.
- Utiliser et traiter des données pour l'évaluation formative.
- Fournir les données pour l'obtention du certificat de formation.



# ÉVALUATION FORMATIVE

## Concept de compétence

La formation professionnelle est axée sur l'évaluation de la compétence développée. À cet égard, deux aspects importants sont retenus : la maîtrise du métier et la formation fondamentale.

La maîtrise du métier vise directement l'exécution des tâches, la réalisation des activités et le fonctionnement adéquat au travail. Elle se rapporte à des habiletés concrètes, pratiques et directement utiles à l'exercice d'une profession.

La formation fondamentale, quant à elle, vise des développements plus profonds, appropriés à la situation de vie professionnelle, mais pouvant déborder le cadre immédiat de la pratique du métier.

Elle renvoie à des habiletés générales et transférables à d'autres tâches, à d'autres activités ou à d'autres situations de vie professionnelle.

Ces habiletés peuvent même être transférables à d'autres situations de vie personnelle ou sociale comme dans le cas de la compétence à résoudre des problèmes.

## Objet et rôle

L'évaluation formative se définit comme une démarche visant à assurer une progression constante des apprentissages déterminés dans les programmes d'études.

Elle a pour but de guider le stagiaire dans son cheminement en lui apportant, de façon continue, des renseignements sur l'évolution de ses apprentissages.

## Caractéristiques

Centrée sur l'apprentissage l'évaluation formative est caractérisée par son intégration aux processus d'enseignement et d'apprentissage.

## Une mesure à interprétation critériée

L'évaluation formative fait nécessairement appel à une mesure avec interprétation critériée.

La performance du stagiaire est appréciée en se basant sur les seuils de réussite ou d'acceptation (fixés et connus des stagiaires)

Une démarche d'évaluation formative est liée à la pédagogie de la réussite. Elle met l'accent sur la qualité des apprentissages et sur le progrès continu des stagiaires.

Elle respecte l'esprit de la pédagogie, laquelle vise à ce que tout soit mis en œuvre pour l'atteinte des objectifs d'un programme par le plus grand nombre de stagiaires.

### **Une fonction diagnostique et une fonction d'enrichissement**

L'évaluation formative remplit une fonction diagnostique puisqu'elle permet au formateur (ou au stagiaire) d'identifier les difficultés en cours d'apprentissage. Elle permet donc d'en repérer les causes.

L'évaluation formative a aussi une fonction d'enrichissement car elle permet de déceler rapidement la nécessité pour les stagiaires d'une ou plusieurs activités supplémentaires.

### **Une démarche d'évaluation formative favorise l'autonomie des stagiaires**

Le formateur doit favoriser l'autonomie des stagiaires de façon à leur faire prendre conscience de leur cheminement.

Leur participation active à la démarche d'évaluation formative favorise leurs aptitudes à l'autoévaluation.

# RENSEIGNEMENTS PÉDAGOGIQUES PAR MODULE

## Vocabulaire

Sont présentés dans ce document une définition des expressions et des mots les plus couramment utilisés dans le projet.

## Activités d'apprentissage

Actions ou travaux à réaliser par les stagiaires dans le cadre des apprentissages pour l'atteinte d'un ou plusieurs objectifs.

Une activité d'apprentissage peut être préparée pour :

- un ou plusieurs objectifs de second niveau
- un ou plusieurs éléments (précisions) d'un objectif de premier niveau
- l'ensemble de l'objectif de premier niveau.

## Compétence

Mise en œuvre, en situation professionnelle ou sociale, de comportements adaptés à l'activité ou à la tâche à réaliser.

Ces comportements font appel à des savoirs, des savoir-faire, des savoir-être et des expériences acquis par la formation ou par l'exercice d'une activité.

## Logigramme de la séquence de formation

Schéma représentant les modules d'un programme selon un ordre logique de formation. Les modules sont disposés graphiquement, soit les uns à la suite des autres, soit en parallèle.

## Module (module d'un programme)

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

## Objectifs opérationnels de premier niveau :

Objectifs clés d'une formation, ils sont les cibles principales de l'apprentissage. Ils sont la traduction des compétences à développer. Ils servent de référence officielle à la formation et à la reconnaissance des acquis.

Ce sont les objectifs «obligatoires» d'un programme ainsi que du diplôme correspondant. Ils appartiennent au premier palier vraiment significatif d'«opérationnalisation» et sont mesurables en terme de performance et de participation.

Ils sont de deux types :

### - de comportement

Parce qu'ils traduisent une intention (compétence à développer) en termes d'actions observables et de résultats mesurables. ils sont relativement fermés et déterminent à priori les produits ou les résultats attendus ;

### - de situation

Parce qu'ils décrivent la situation dans laquelle le stagiaire va cheminer pour réaliser une intention (compétence à développer) et déterminent des exigences mesurables de participation; ils sont relativement ouverts puisqu'ils laissent place à des produits ou des résultats pouvant varier d'un stagiaire à l'autre.

## Objectifs opérationnels de second niveau :

Cibles intermédiaires servant de guide à l'apprentissage. Ils expriment des «savoirs» jugés préalables à l'atteinte des objectifs de premier niveau. Ils sont définis selon des grandes catégories de savoirs : savoir, savoir être, savoir percevoir et savoir-faire.

Ils constituent une proposition minimale et peuvent être remplacés par d'autres à la condition que ces derniers facilitent l'atteinte des objectifs de premier niveau. Ces objectifs ne sont pas pris directement en compte pour l'évaluation pour l'obtention du diplôme

## Participation

Action d'un sujet de participer, de prendre part aux activités d'apprentissage qui lui sont proposées.

## Performance

Résultats obtenus par un sujet à un moment donné de son apprentissage.

## Programme d'études

Ensemble structuré d'objectifs constituant un programme de formation. Le programme traduit sous forme d'objectifs les compétences visées à l'issue d'une formation ainsi que les savoirs préalables au développement de ces compétences.

## Stratégie de formation ou d'apprentissage

Ensemble d'actions coordonnées, d'actions d'enseignement ou d'apprentissage en vue de favoriser l'atteinte d'objectifs. Une stratégie peut être développée pour tout un programme, pour un ensemble de modules ou pour un module spécifique. Dans le cas de stratégies partielles en référence à des parties de module on utilisera plutôt le terme «élément de stratégies».

## SYNTHESE DU PROGRAMME D'ETUDES

### FORMATION QUALIFIANTE

# TÉLÉ-CONSEILLER CENTRE D'APPELS

Nombre de modules : 8

Durée totale de formation : 216 heures

Modules	Intitulés	Durées en heures
1	Mise en place d'une dynamique de groupe. Définition du métier de TELE CONSEILLER centre d'appels	12
2	Maîtrise des techniques de communication à distance. Et contextualisation pour le marché Français.	48
3	Connaissance et pratique des compétences de base du métier	28
4	Maîtrise de l'activité « Assistance et Conseil à distance »	45
5	Gestion des conflits et du stress	18
6	Prise de notes et synthèse dans le cadre d'un briefing	18
7	Maîtrise de l'activité « Démarche commerciale à distance »	40
8	Optimisation des communications sur le Net	7
		216

## Logigramme de la séquence d'enseignement

### Logigramme de la séquence d'enseignement

L'exercice de la profession du *Télé-conseiller centre d'appels* comporte une variété de tâches.

Le logigramme présenté ci-après comporte un scénario de formation :

Il se veut un outil de planification facilitant la mise en œuvre de stratégies de formation avec prise en compte des particularités et des exigences de la formation ainsi que des contraintes organisationnelles.

Il permet d'établir la corrélation entre les compétences constitutives du programme d'études et la séquence d'enseignement des modules.

## Logigramme des apprentissages et proposition de calendrier

Semaines	Compétences particulières et générales								Stage d'application	Nombre d'heures par semaine
	Nombre d'heures par module									
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8		
1	12	24								36
2		24	12							36
3			16	20						36
4				25	11					36
5									36	36
6									36	36
7					7	18	11			36
8							29	7		36
9									36	36
10									36	36
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>144</b>	<b>360</b>

### Guide pédagogique

Le Guide pédagogique s'adresse aux formatrices et aux formateurs et aux personnes qui travaillent à l'élaboration du matériel didactique.

Ce guide, outil privilégié d'appui à la mise en oeuvre du programme, **suggère des pistes** permettant d'aborder les objectifs et de mettre au point un enseignement qui prenne en compte tant les cibles visées que les stagiaires inscrits.

En ce sens, il présente des suggestions d'activités d'apprentissage susceptibles de permettre l'atteinte des objectifs définis.

## Objectif

Fournir des indications pédagogiques relatives à la planification des stratégies d'enseignement et des activités d'apprentissage.

## Contenu

Présentation générale du programme :

- **les principes pédagogiques** : présentent les lignes directrices à observer par tous les intervenants en éducation, dans les choix des stratégies et des moyens pour atteindre les buts et objectifs du programme. (voir exemples annexe 2)
- **les intentions pédagogiques** : précisent les visées pédagogiques qui s'appuient sur des valeurs et des préoccupations et qui servent de guide aux interventions auprès de l'élève. Elles peuvent porter sur des attitudes importantes, des habitudes de travail, des habiletés intellectuelles, etc.
- **l'approche pédagogique** : précise les fondements de l'approche pédagogique de l'APC.
- **la stratégie d'apprentissage** : propose un plan d'ensemble de ce qui se fait (ou doit se faire) en pratique, dans la réalité de l'activité de l'enseignement. (voir exemples en annexe 2)
- **le rôle et les fonctions des formateurs**. Il s'agit de préciser le rôle et les fonctions des formateurs adaptés aux changements apportés en formation professionnelle selon l'APC.

Suggestions pédagogiques et contenus pour chacun des modules du programme :

- tableau présentant une organisation structurée des objectifs, les éléments de contenu et l'ordre d'enseignement des modules ;
- éléments de stratégie d'enseignement (pour mettre en relation les apprentissages généraux et les apprentissages particuliers en cherchant à favoriser leur intégration et le transfert des acquis d'une situation d'apprentissage à une autre) ;
- suggestions de moyens d'apprentissage (description d'une activité d'apprentissage, les préalables requis pour l'atteinte des finalités de l'activité et les ressources disponibles pour ce faire, le contexte de réalisation de la ou les tâches à accomplir par le stagiaire, des indications pour l'évaluation, etc.).

## Éléments de méthodologie

- Présenter les apprentissages d'une façon progressive, soit entreprendre d'abord les apprentissages des éléments les plus simples pour aborder ensuite ceux qui sont plus complexes.
- Fournir les éléments précisant chacune des phases du processus d'acquisition d'une compétence : connaissances, habiletés, attitudes, comportements, etc.
- Proposer des activités d'apprentissage, d'évaluation et d'enseignement correctif.
- Proposer des activités d'apprentissage qui correspondent à la réalité du monde du travail.
- Présenter des exemples d'activités particulières d'apprentissage portant sur un ou quelques objectifs opérationnels pour s'assurer de l'acquisition ou de la maîtrise des connaissances, des habiletés, des attitudes et des perceptions.
- Présenter des exemples d'activités globales d'apprentissage portant sur l'ensemble des objectifs opérationnels pour s'assurer de l'intégration plus complète des apprentissages.



## **Module 01**

### **Mise en place d'une dynamique de groupe et définition du métier de Télé-conseiller centre d'appels**

#### **OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION**

#### **Compétence**

Se situer comme Télé-conseiller en centre d'appels.

#### **Présentation**

Ce module est une introduction au métier de **Télé-conseiller centre d'appels** et à la formation.

Il doit permettre à l'apprenant, expérimenté ou non, de se représenter concrètement le métier de Télé-conseiller centre d'appels :

- les conditions d'exercice du métier.
- les possibilités d'emploi et le marché national.
- les conditions d'emploi et de rémunération.
- les possibilités d'évolution de carrière.
- les difficultés inhérentes au métier.

#### **Description**

Lors de son entrée en formation, le stagiaire a une représentation incomplète ou partiellement erronée du métier de Télé-conseiller centre d'appels.

Ce module doit lui permettre de connaître l'ensemble des conditions d'exercice du métier (types d'entreprises, localisations, statuts, contrats, rémunérations, etc.), l'organisation du travail en fonction des entreprises, les produits et services commercialisés, le marché national et international... et tous éléments qui lui donneront une vision plus précise du métier et renforceront son projet professionnel.

Ce module permettra au stagiaire de commencer à réfléchir à sa recherche de stage en entreprise. Il facilitera le choix de ses cibles de recherche en fonction de ses goûts, de ses centres d'intérêt personnels et de sa connaissance du marché de l'emploi. Il devra très rapidement comprendre que cette recherche de stage est, aussi, une application directe des savoirs, savoir-être et savoir-faire étudiés pendant toute la formation.

## **Contexte d'enseignement**

Cette séance se déroule en centre de formation. Elle est animée par le formateur qui fait appel à des supports administratifs (exemple : restauration, hébergement, rémunération, Espace Ressources-Emplois... )

La méthode pédagogique utilisée est ouverte, active, favorisant les échanges, la confrontation des points de vues, pour mettre en adéquation, et si besoin clarifier, l'emploi, la formation et le projet professionnel du stagiaire.

La méthode pédagogique doit permettre au stagiaire de développer sa capacité à « être autonome » pour devenir un véritable « acteur » de sa formation.

Cette première séance de formation permet également de mettre en œuvre les règles de communication et de vie en groupe (amener les stagiaires à créer une charte de fonctionnement ).

## **Points d'attention pour la mise en oeuvre**

Le formateur animant la séance doit favoriser au maximum l'expression des stagiaires.

Il doit veiller à ce que les stagiaires aient une représentation juste de l'emploi, pour cela il pourra faire appel à d'anciens stagiaires qui pourront témoigner de leur expérience, ou encore à un professionnel ( superviseur ) qui rappellera les réalités du métier.

Le formateur devra veiller à l'intégration des stagiaires et à la cohésion du groupe.

OBJECTIFS	ELEMENTS DE CONTENU
Savoir mettre en œuvre l'approche système pour l'étude d'un métier, d'un emploi, d'un poste de travail.	<p>Les différents éléments constitutifs d'un système :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les finalités du système.</li> <li>- L'environnement du système.</li> <li>- Les fonctions et activités assurées par le système.</li> <li>- L'évolution du système.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Phase 1 : Accueillir, se présenter et faire connaissance. Présenter le centre et l'espace de formation, le rôle du formateur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentations individuelles (formateur et stagiaires)</li> <li>• Le centre : les différentes formations, la logistique du centre</li> <li>• L'espace de formation « centre d'appels » : les formateurs, les salles, le matériel (informatique, Internet, fax, téléphones, etc....)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Phase 2 : Comprendre le déroulement de la formation et des évaluations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions d'activité et de compétences</li> <li>• Les évaluations</li> <li>• La formation en alternance</li> <li>• Le découpage de la formation et les périodes de formation en entreprise</li> </ul> <p>Présenter les ressources formatives utilisables dans la formation</p>
Phase 3 : Présenter aux stagiaires le métier de Télé-conseiller centre d'appels :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditions d'exercice du métier.</li> <li>▪ les possibilités d'emploi et le marché national.</li> <li>▪ les conditions d'emploi et de rémunération.</li> <li>▪ les possibilités d'évolution de carrière.</li> <li>▪ les difficultés inhérentes au métier.</li> </ul>

## **Module 02**

### **Maîtrise des techniques de communication à distance et contextualisation pour le marché Français.**

#### **OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

##### **Compétences**

Maîtriser les techniques de communication à distance

Contextualiser pour le marché français

##### **Présentation**

Ce module doit permettre au stagiaire de s'intégrer dans un groupe et de s'exprimer en toute circonstances.

Il doit lui permettre de :

- développer son écoute
- s'exprimer avec facilité
- comprendre « l'autre »
- pratiquer l'empathie et l'assertivité
- connaître et appliquer les règles de communication à distance

##### **Description**

Le stagiaire doit être en mesure de s'exprimer correctement, lors des mises en situation, à l'écrit et à l'oral et avec une connaissance de la langue, de la culture, de l'environnement et du marché français.

##### **Contexte d'enseignement**

La méthode pédagogique utilisée est ouverte, active, favorisant les échanges, la confrontation des points de vues, pour mettre en adéquation et si besoin clarifier, l'emploi, la formation et le projet professionnel du stagiaire.

La méthode pédagogique doit permettre au stagiaire de développer sa capacité à « être autonome » pour devenir un véritable « acteur » de sa formation.

Cette séance de formation permet également de développer les règles de communication et de vie en groupe

## Conditions d'évaluation

Présenter oralement, devant le groupe en formation, le résultat du travail ainsi qu'un support d'accompagnement.

Qualité et précision de la communication seront prises en compte.

Restituer, lors d'une mise en situation/jeu de rôle, les éléments significatifs d'une campagne prenant en compte l'ensemble des contraintes du métier et du champ professionnel :

- client ou prospect
- gamme de produits ou services
- champ d'activité concerné
- terme et vocabulaire spécifique...

OBJECTIFS	ELEMENTS DE CONTENU
<b>A. Maîtriser les principes de base de la communication</b>	Communication interpersonnelle Schéma de la communication Objectifs de la communication Moyens de communication Obstacles et freins à une bonne communication Elocution et vocabulaire
<b>B. Identifier le rôle du cadre de référence</b>	Perception de soi et des autres Transmission des valeurs Acceptation des différences Compréhension des relations
<b>C. Pratiquer une écoute active</b>	Définition et principes de l'écoute active Empathie et assertivité : définition et mise en oeuvre Ecoute active : les règles à respecter
<b>D. Recueillir l'information par des questions pertinentes</b>	Techniques de questionnement : identification et pratique (ouvertes, alternatives, fermées, neutres, tendancieuses ou influencées) Syntaxe et expression
<b>E. Rendre compte sur les services rendus.</b>	Compte rendu à la hiérarchie : <ul style="list-style-type: none"> <li>- compte rendu oral</li> <li>- compte rendu écrit</li> </ul> Participation active à une réunion Reformulation
<b>F. Communiquer en groupe</b>	Modalités d'expression en groupe. Prise de parole devant un groupe Feed-back Communication en groupe et motivation

## Module 03

# Connaissance et pratique des compétences de base du métier

### OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### Compétence

Connaître et pratiquer les compétences de base du métier

#### Présentation

Le formateur présente les objectifs à atteindre. Il peut ensuite proposer de visionner un film ou de faire intervenir un professionnel afin de mettre en évidence les éléments suivants :

- Montrer un télé-conseiller dans l'exercice de son métier : 1<sup>er</sup> contact avec son environnement
- Découvrir les compétences communes aux deux activités types : « pratiquer le conseil et l'assistance à distance » et « assurer la démarche commerciale à distance »
  - Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier client
  - Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien
  - Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance
  - Se tenir informé sur l'environnement : marché – produits – services
- Echanger et clarifier les représentations de chacun sur les activités et les compétences communes aux deux activités types indispensables à la maîtrise du métier

Le formateur doit animer une véritable discussion afin de favoriser les échanges et confronter les points de vues de chaque stagiaire. Pour cela, il devra réaliser un travail d'investigation en posant des questions ouvertes et pertinentes afin que chacun puisse s'exprimer.

Le formateur explique le découpage en séances. Il présente ensuite le déroulement de la formation qui permettra d'acquérir chacune des compétences communes aux deux activités types du métier.

#### Description

- Présenter les moyens et supports d'apprentissage destinés à la maîtrise des compétences de l'unité :
  - Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier client
  - Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien
  - Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance
  - Se tenir informé sur l'environnement : marché – produits – services
- Mettre l'accent sur l'importance des compétences communes à l'exercice du métier de TÉLÉ-CONSEILLER.
- Sensibiliser à l'importance du « comportemental » dans le métier de télé-conseiller.
- Rappeler que les compétences abordées dans cette unité sont à rattacher aux deux activités types « Pratiquer le conseil et l'assistance à distance » et « assurer la démarche commerciale à distance ».

### **Contexte d'enseignement**

Le formateur devra être attentif quant à la compréhension par les stagiaires de chaque compétence énoncée.

Il devra également préparer son questionnaire pour favoriser les échanges et permettre aux stagiaires d'aborder l'ensemble des points liés à chacune des compétences.

Il devra afficher la liste des objectifs de la séance. Ce point est récurrent pour chaque séance de formation (Le stagiaire doit savoir où il va et comment il y va).

Le formateur devra sensibiliser les stagiaires au fait que l'ensemble de ces compétences seront évaluées dans le cadre de l'évaluation « continue ».



OBJECTIFS	ELEMENTS DE CONTENU
<p><b>A. Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier client :</b></p> <p><b>B. Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien:</b></p> <p><b>C. Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance:</b></p> <p><b>D. Se tenir informé sur l'environnement : marché – produits – services:</b></p>	<p>Identification de l'interlocuteur  Obtention de l'agrément client  Questionnement pertinent  Prise en compte des informations données par le client pour renseigner le fichier et sans interprétation personnelle  Qualification du fichier ou du contact en fonction des objectifs de la campagne</p> <p>Mobilisation simultanément de l'écoute active, de la prise de connaissance des informations du client et la saisie d'informations nouvelles ou complémentaires dans l'application de BDD, tout en maintenant une relation téléphonique de qualité.  Navigation sur les différents applicatifs du poste de travail et saisie des informations nécessaires.</p> <p>Respect des règles de la législation en vigueur.  Application des procédures mises en place avec prise en compte : du script préconisé, de la demande du client, des limites du champ d'action du conseiller et de la charte qualité entreprise.</p> <p>Utilisation des moyens mis à sa disposition pour se tenir informé sur ses propres produits et ceux de la concurrence.  Identification de la veille commerciale et de ses finalités</p>

# Module 04

## MAITRISE DE L'ACTIVITE

### « ASSISTANCE ET CONSEIL A DISTANCE »

#### OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### Compétences

Maîtriser l'activité « assistance et conseil à distance »

#### Présentation

Le formateur présente les objectifs à atteindre.

Il peut ensuite proposer :

- lors d'un échange en groupe rechercher des différents services assurés en réception d'appel, exemples : renseignement, conseil, réservation, prise de commande, réclamation, ...
- il peut également proposer aux stagiaires d'écouter un ou plusieurs appel(s) type(s) soit en utilisant un logiciel (tel que « SMOOTH OPERATOR ») soit en contactant directement des services clients à distance afin de mettre en évidence les différentes étapes d'un entretien téléphonique en réception d'appel
- Montrer un télé-conseiller dans l'exercice de son métier, l'influence de son environnement (entreprise, client, ...)
- Faire intervenir un professionnel de prestations de services (outsourcers) spécialisé dans la réception d'appels.
- Prendre conscience des compétences spécifiques à l'activité : « pratiquer le conseil et l'assistance à distance »
  - Accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone
  - Identifier le service attendu
  - Traiter le demande du client ou de l'utilisateur
  - Conclure l'entretien en réception d'appels
- Echanger et clarifier les représentations de chacun sur l'activité et les compétences communes indispensables à la maîtrise du métier.

Le formateur doit animer une véritable discussion afin de favoriser les échanges et confronter les points de vues de chaque stagiaire. Pour cela, il devra réaliser un travail d'investigation en posant des questions ouvertes, pertinentes afin que chacun puisse s'exprimer.

Le formateur présente ensuite le déroulement de la formation qui permettra acquérir chacune des compétences communes. Il explique le découpage en étapes et séances, le contenu global de la formation, puis il aborde les moyens et supports qui seront utilisés.

## Description

- Présenter les moyens et supports d'apprentissage destinés à l'atteinte des compétences de l'unité :
  - Accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone
  - Identifier le service attendu
  - Traiter la demande du client ou de l'utilisateur
  - Conclure l'entretien en réception d'appels
  - Rendre compte sur les services rendus
  - Naviguer et communiquer à l'aide du net dans le cadre des appels entrants
- Mettre l'accent sur l'importance de cette activité par rapport à l'emploi de TÉLÉ-CONSEILLER et à la qualification professionnelle correspondant.
- Redéfinir les compétences composant l'activité.
- Mettre en adéquation, avec les stagiaires, l'activité type et les différents postes à pourvoir sur le marché de l'emploi.
- Développer une dynamique auprès des stagiaires par rapport à l'emploi visé et ainsi les motiver dans leur démarche d'apprentissage, en quelque sorte « vendre la formation ».

## Contexte d'enseignement

Le formateur devra être attentif quant à la compréhension par les stagiaires de chaque compétence énoncée.

Il devra également préparer son questionnaire pour favoriser les échanges et permettre aux stagiaires d'aborder l'ensemble des points liés à chacune des compétences

Il devra afficher la liste des objectifs de la séance. Ce point est récurrent pour chaque séance de formation (Le stagiaire doit savoir où il va et comment il y va).

Le formateur devra sensibiliser les stagiaires au fait que l'ensemble de ces compétences seront évaluées dans le cadre de l'évaluation de fin d'activité.



## **Module 05**

### **Gestion des conflits et du stress**

#### **OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

##### **Compétences**

Gérer les conflits et le stress

##### **Présentation**

Lors de jeux de rôles avec des mises en situation diversifiées, utiliser les techniques appropriées pour gérer le stress au sein d'une équipe de travail, dans le contexte spécifique d'un plateau d'appels.

Expliciter les objectifs opérationnels essentiels à acquérir pour gérer son activité quotidienne dans le cadre d'une équipe en respectant les priorités et en maîtrisant son stress.

##### **Description**

Les objectifs à atteindre par le stagiaire à l'issue de ce module sont les suivants :

- Comprendre l'organisation et les différentes fonctions (ou rôles) caractéristiques d'un centre de relation client.
- Gérer son activité quotidienne en prenant en compte l'ensemble des paramètres de fonctionnement d'un plateau avec une ou plusieurs campagnes (simultanément).

##### **Contexte d'enseignement**

Démontrer la nécessité de maîtriser les attitudes adéquates en situation de stress pour atteindre les objectifs fixés en prenant en compte le facteur temps très prégnant.

##### **Conditions d'évaluation**

Prendre en compte les ruptures de rythme dans le travail (flux d'appels – listes d'attente – pics d'appels ...) par des mises en situation diversifiées et appropriées.

Analyse et compréhension des éléments de tableau de bord établis par l'entreprise.

Prise en compte des ruptures de rythme dans le travail.

OBJECTIFS	ELEMENTS DE CONTENU
<p>A. Pratiquer les bonnes techniques de respiration et gérer son stress au quotidien</p>	<p>Les différents types de respiration</p> <p>L'ergonomie et les comportements physiques adaptés aux situations de travail</p> <p>Définition du stress : origines, causes, manifestations et conséquences</p> <p>Techniques de gestion du stress</p>
<p>B. Organiser efficacement son activité et gérer son temps de travail</p>	<p>Les étapes d'une journée de travail</p> <p>La répartition des tâches et leur hiérarchisation</p> <p>La prise en compte des consignes, des urgences et des priorités</p> <p>Préparation et organisation du poste de travail, des outils et des supports (Personnalisation)</p> <p>Gestion des temps de travail, des pauses, des repas</p> <p>Prise en compte des ruptures de rythme d'appels</p>
<p>C. Traiter les conflits et les surmonter dans le cadre du travail (Equipe, hiérarchie, client)</p>	<p>Identification des sources de conflits</p> <p>Identification de sa place au sein de l'équipe (bien connaître sa fonction, sa mission et ses responsabilités)</p> <p>Techniques de communication appropriées pour résoudre les conflits</p> <p>Connaissance et mise en place des stratégies d'évitement</p>

## **Module 06**

### **Prise de notes et synthèse dans le cadre d'un briefing**

#### **OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **Compétences**

Prendre des notes et synthétiser dans le cadre d'un briefing

#### **Présentation**

Ce module vise à rendre le stagiaire capable de :

- Rédiger efficacement tant sur le fond que sur la forme
- Structurer un compte-rendu en fiabilisant les informations
- Analyser en groupe des comptes-rendus individuels
- Maîtriser les techniques de prises de parole devant un groupe dans le cadre de :
  - \* Compte-rendu de briefing ou débriefing
  - \* Synthèse de séance (les acquisitions)
  - \* Rapport d'activités professionnelles

#### **Description**

- Réaliser un compte rendu écrit
- Réaliser un compte rendu oral
- Participer activement à une réunion de travail
- Pour être en mesure de faire des propositions pertinentes

#### **Contexte d'enseignement**

- Etude de cas, mise en situation, avec exploitation collective et apports du formateur
- Prendre des notes lors d'un exposé oral
- Exploiter les prises de notes et vérifier la « fiabilité » des éléments restitués

#### **Conditions d'évaluation**

- S'assurer du niveau d'expression orale et écrite des stagiaires pour réaliser cette compétence
- Mesurer la qualité de la restitution écrite à partir de l'élaboration d'un guide d'entretien téléphonique
- Compréhension de l'objectif de la campagne
- Adéquation de la (ou des) proposition(s) à cet objectif
- Qualité rédactionnelle sur la forme et le fond et aisance orthographique

OBJECTIFS	ELEMENTS DE CONTENU
A. Prendre des notes lors d'un exposé oral (Briefing)	Définition d'une action de télémarketing Mise en place et déroulement d'une campagne d'appels (Emission et réception) Structuration d'un guide d'entretien Maîtrise des étapes constitutives d'une campagne Connaissance des conditions de mise en place d'un guide d'appel « approprié » Méthodes de prise de notes transmises par le formateur et prise en compte pour application
B. Exploiter ses notes : restitution orale et/ou écrite	Maîtrise du français à l'oral et à l'écrit Synthèse des éléments exposés sans interprétation « personnelle » des propos Utilisation des termes professionnels
C. Participer à l'élaboration d'un guide d'appel spécifique à une campagne	Suggestions de propositions, afin d'améliorer les services apportés, pour cela : - Préparer, écouter, s'exprimer pour favoriser l'atteinte des objectifs d'une réunion ou d'un exposé Elaboration d'un guide d'appel en tenant compte des contraintes d'exploitation : objectifs quantitatifs, qualitatifs d'une campagne et de l'entreprise Rédaction de différents guides d'entretiens adaptés à tous types d'actions
D. Réaliser des appels tests conformément au guide d'appels	Définition d'un appel test Conditions de mise en œuvre : création de panel et d'échantillon type
E. Rédiger un compte-rendu écrit	Réalisation d'un compte-rendu écrit : où, quand, comment, pourquoi, pour qui ? Fiabilité des informations (pertinence des informations pour leur exploitation)
F. Réaliser un compte-rendu oral	Réalisation d'un compte-rendu oral: où, quand, comment, pourquoi, pour qui ? Fiabilité des informations (pertinence des informations pour leur exploitation)



## Module 07

# Maîtrise de l'activité « démarche commerciale à distance »

### OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### Compétences

Maîtriser l'activité « démarche commerciale à distance »

#### Présentation

Le formateur animateur présente la compétence à acquérir et la replace dans un contexte professionnel précis.

Par un questionnement étudié de type

- « Que signifie pour vous Etablir une relation client à distance ? »
- « Quels sont les préalables pour établir une relation client/prospect satisfaisante ? »
- « Quels sont les outils sur lesquels vous vous appuyez pour établir cette relation ? »
- « Comment allez vous procéder pour établir cette relation ? »

Le formateur devra conduire les stagiaires à identifier les conditions requises pour la mise en oeuvre de cette compétence, de l'utilisation d'outils spécifiques à l'application d'une méthodologie.

Ce travail pourra être organisé de différentes manières, selon le choix du formateur :

- En binôme, avec restitution devant le groupe
- En groupe, sous le contrôle du formateur

A partir des éléments exprimés par les stagiaires, le formateur présente :

- les objectifs opérationnels à atteindre,
- le déroulement de l'apprentissage et la déclinaison des différentes séances, les activités relatives à cette compétence qu'ils pourront accomplir dans le cadre de période d'application en entreprise.

A partir de scénarii liés aux différentes actions conduites par le formateur, les stagiaires sont amenés à jouer alternativement le rôle du TÉLÉ-CONSEILLER et du CLIENT / PROSPECT

- identifier ce qui caractérise la réalité du besoin de l'interlocuteur
- mobiliser écoute active et empathie pour comprendre le point de vue de son interlocuteur et restituer la réalité du besoin
- pratiquer, en toute fluidité, le questionnement adapté à la découverte des besoins de différents interlocuteurs
- pratiquer spontanément la reformulation pour d'une part obtenir le « feu vert » de son interlocuteur, et, d'autre part, recueillir les éléments qui seront repris dans l'argumentation
- En outre, cette séance peut s'appuyer sur :
  - Faire construire et rédiger le développement de la phase de découverte, par l'emploi des différents types de questions adaptées et à la situation et à la chronologie de l'appel (questions ouvertes, alternatives, fermées)
  - Enregistrer ces phases de découverte pour analyser en groupe, dans le cadre d'un débriefing qu'aura préparé le formateur, les points clés de cette étape et son caractère indispensable
  - Construire, en groupe, à la suite du débriefing, une grille d'évaluation de cette phase

.Sensibiliser les stagiaires à l'importance du principe d'auto-évaluation pour identifier leurs axes de progrès

Atteindre l'objectif opérationnel « Découvrir la réalité des besoins de l'interlocuteur cible »

- Pratiquer écoute active et empathie pour adapter le script à la situation rencontrée  
Utiliser les techniques de questionnement et reformulation

### **Description**

- Présenter les moyens et supports d'apprentissage destinés à l'atteinte de la ou des compétence(s) de l'étape, le découpage de la séquence, les outils à utiliser
- Expliciter les objectifs opérationnels essentiels à acquérir en s'appuyant sur le référentiel de formation : « Réussir une prise de contact en appels sortants » et « Argumenter afin de poursuivre l'entretien en répondant aux objections formulées »

Préciser le caractère essentiel de cette compétence pour comprendre ce qu'on attend d'un TÉLÉ-CONSEILLER et pour participer efficacement à une action commerciale en émission d'appels

### **Contexte d'enseignement**

. Le formateur doit :

- s'assurer que les stagiaires ont bien situé la chronologie des compétences de l'activité
- vérifier que les stagiaires sont capables de s'approprier un guide d'entretien, de la charte de présentation de l'entreprise au développement d'un argumentaire
- Vérifier que les stagiaires respectent bien la chronologie de l'appel en particulier en ce qui concerne la nécessité d'obtenir la validation de son interlocuteur pour prendre congé
  - S'assurer que les stagiaires sont bien conscients de l'importance d'appliquer la charte de la prise de congé en la personnalisant en fonction des éléments de la situation, pour entretenir et développer la relation client entreprise (fidélisation)
  - S'assurer également que les stagiaires sont capables d'exprimer écoute active et empathie tout en maintenant le cadre de l'appel (directivité)
  - Vérifier que les stagiaires finalisent la qualification de fichier, indispensable au suivi du client

Veiller à ce que les stagiaires maîtrisent bien la relation client pour maintenir crédibilité et confiance, indispensables à la réalisation d'une prise de congé constructive

OBJECTIFS	ELEMENTS DE CONTENU
A. Préparer la phase finale d'une action commerciale	<p>Elaboration d'un guide d'appel spécifique à la campagne concernée</p> <p>Réalisation d'appels tests</p> <p>Compte rendu et analyse des résultats du test</p> <p>Prise en compte des résultats pour l'amélioration des outils de la campagne</p>
B. Etablir la relation client à distance	<p>Présentation du télé conseiller et de l'entreprise dans le respect des procédures et chartes de présentation.</p> <p>Identification et mise en relation avec l'interlocuteur cible (après avoir franchi, si besoin, le filtre de l'assistance) tout en complétant la fiche contact</p> <p>Planification, si besoin, d'un rappel pour tenir compte de la non disponibilité de l'interlocuteur</p> <p>Elaboration de phrases d'accroche en mettant en avant le bénéfice client pour obtenir l'agrément de son interlocuteur et s'assurer de sa réceptivité (disponibilité d'écoute).</p> <p>Traitement des différentes objections formulées (par exemple celles de type classique envisagées dans le cadre du guide d'entretien : manque de temps, non intérêt)</p>
C. Réaliser la démarche commerciale à distance	<p>Recherche des besoins du client en mobilisant écoute active et empathie.</p> <p>Utilisation des techniques de questionnement et de reformulation</p> <p>Adaptation ponctuelle (orale) du script d'appel à la situation rencontrée : réactivité</p> <p>Adaptation du langage et du discours dans le sens du bénéfice client</p> <p>Elaboration d'argumentaires produit – service</p> <p>Traitement des objections</p> <p>Proposition d'un « plus » au client (produit ou service)</p> <p>Techniques d'obtention d'agrément du client et de récapitulation.</p>

D. Conclure l'entretien en émission d'appels

Application de la charte de la prise de congé

Utilisation des techniques de fidélisation

Prise de congés du client en personnalisant et en s'assurant de sa satisfaction

Qualification de l'appel (résultat) et du fichier (mise à jour des données recueillies et historisation)

## Module 08

### Optimisation des communications sur le Net

#### OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

##### Compétences

Optimiser les communications sur le Net

##### Présentation

Ce travail pourra être organisé de différentes manières, selon le choix du formateur :

- En binôme, avec restitution devant le groupe
- En groupe, sous le contrôle du formateur

A partir des éléments fournis par les stagiaires, le formateur présente

- les objectifs opérationnels à atteindre,
- le déroulement de l'apprentissage et la déclinaison des différentes séances, les activités relatives à cette compétence qu'ils pourront accomplir dans le cadre d'une application en entreprise

##### Description

- Présenter les moyens et supports d'apprentissage destinés à l'atteinte de la ou les compétence(s) de l'étape, le découpage de la séquence, les outils à utiliser
- Expliciter les objectifs opérationnels essentiels à acquérir en s'appuyant sur le référentiel de formation : « Rechercher des informations » et « Elaborer une proposition, l'adresser et traiter une demande en utilisant Internet (avec pièces jointes) » et « Communiquer en Intranet »

Préciser le caractère essentiel de cette compétence pour comprendre ce qu'on attend d'un TÉLÉ-CONSEILLER

##### Contexte d'enseignement

- S'assurer de la maîtrise des outils informatiques, y compris la navigation sur Internet
- S'assurer que les stagiaires sont confortés dans leur capacité à communiquer à distance et à manipuler en simultané l'outil informatique
- Identifier les stagiaires ne satisfaisant pas à ce critère pour leur proposer des entraînements supplémentaires et/ou une mise à niveau sur l'outil

Correspondre par écrit en langue française sans erreur d'orthographe et de syntaxe

Elaborer des réponses en respectant les techniques appropriées aux courriels

Veiller à ce que les stagiaires maîtrisent les compétences communes aux métiers de relation client à distance..

<b>OBJECTIFS</b>	<b>ELEMENTS DE CONTENU</b>
<p>A. Communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants</p>	<p>Connaissance des principes de base et du vocabulaire d'Internet</p> <p>Utilisation de l'outil Internet pour rechercher des informations, des sites, participer à un forum de discussion (adresse email)</p> <p>Structuration et organisation des recherches d'informations.</p> <p>Traitement des demandes via Internet avec adjonction de pièces jointes</p> <p>Communications via Intranet</p>
<p>B. Communiquer à l'aide du net dans le cadre des appels sortants</p>	<p>Recherche des informations</p> <p>Traitement des offres ou des propositions via Internet y compris avec des pièces jointes</p> <p>Rédaction de modèles de e mailing</p> <p>Communication via Intranet</p>

# ANNEXES

## FICHES SEQUENCES FORMATION

### PAR COMPETENCE

#### Proposition pour document de travail

Ces fiches constituent une trame permettant au formateur de disposer des objectifs opérationnels pour construire la (ou les) séquence (s) de formation nécessaire (s) à l'acquisition de la (des) compétence (s) énoncée.

Celles-ci pourront être complétées par l'enseignant de façon à planifier tant la méthode pédagogique à utiliser que les moyens à mettre en œuvre et les supports à créer.

Si nécessaire, le formateur pourra détailler davantage chaque séquence de formation de telle sorte qu'il puisse s'appropriier les contenus avant de réaliser le face à face.

En précisant les durées nécessaires, le formateur pourra planifier ses actions avec plus de précision.

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 0

### UTILISER L'OUTIL BUREAUTIQUE

	<b>Objectif de formation de la séquence</b>
	<p>En toute autonomie, mettre à jour des fichiers informatiques et rechercher des données (sur matériel informatique), le télé conseiller doit utiliser : des logiciels de traitement de texte (WORD), tableur (EXCEL) base de données (ACCESS).</p> <p>Ouvrir et fermer des fenêtres sous des applications différentes, éventuellement en simultané.</p>
	<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>
	<p><u>Production attendue :</u></p> <p>Saisie, mise en forme et édition de différents courriers et tableaux en utilisant les outils WORD et EXCEL</p> <p>Connaissance des modes formulaire et liste sous Access</p> <p>Savoir établir une requête, faire et un tri et une mise à jour sous Access</p> <p>Edition et impression des différents modes</p> <p><u>Conditions de réalisation :</u></p> <p>Dans le cadre des suivis des appels, à partir de documents type, réalisation de documents divers sous Windows</p> <p>Possibilités d'auto-formation et de e-learning.</p> <p>Postes informatique équipés d'une liaison internet</p> <p><u>Critères d'évaluation :</u></p> <p>Dans le cadre d'une procédure pré-établie et à l'issue des appels, renseigne et/ou modifie des documents type : exactitude des renseignements portés.</p>
	<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>
	<p>Maîtriser « dactilement » le clavier.</p> <p>Savoir utiliser les fonctionnalités d'une souris</p>



<b>Liste des objectifs opérationnels</b>		
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>	Réaliser un document à l'aide de logiciels Word Excel Access
	<b>Descrip- tion</b>	<p>Saisir et corriger des textes : mise en forme, insertions, bordures, tableaux</p> <p>Renseigner un tableau : utilisation d'un tableur, création et gestion d'un document, saisie des données, création de graphiques</p> <p>Actualiser une base de données : utilisation d'un logiciel de données, et connaissance des différents modes et applications</p> <p>Réaliser une application nécessitant le multi-fenêtrage : passage d'une application à une autre en respectant le mode opératoire.</p>
	<b>Intitulé</b>	Rechercher, organiser et valoriser des renseignements par la navigation sur Internet
		<p>Savoir utiliser les outils de recherche : langage et logique de recherche, fonctionnement des messageries</p> <p>Créer des annuaires</p>

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 1

### REGULER, ORGANISER ET GERER SON ACTIVITE EN FONCTION DES FLUX D'APPELS ET DANS LE CADRE D'UNE EQUIPE

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
<p>Etre capable de :</p> <p>S'approprier la culture de l'entreprise et comprendre les enjeux pour participer au développement et à l'amélioration de la relation client.</p> <p>Prendre en compte le rôle de chacun dans le cadre d'une équipe et contribuer à l'atteinte des objectifs fixés, en tenant compte des flux d'appels et des contraintes de productivité</p>	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p><u>Les compétences sont acquises par la mise en oeuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visite d'une plateforme (sur site ou à distance)</li> <li>▪ Connaissance du métier, de son environnement, de ses spécificités avec intervention d'un superviseur</li> <li>▪ Techniques et contraintes du travail en équipe</li> <li>▪ Appliquer les techniques de communication adaptées aux flux</li> <li>▪ Maîtriser les différentes fonctionnalités des outils du poste de travail</li> </ul> <p><u>Seront considérés comme critères de réussite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ hiérarchiser les tâches à réaliser</li> <li>▪ respecter les règles de fonctionnement en équipe</li> <li>▪ comprendre et analyser les éléments de tableaux de bord utilisés par l'entreprise</li> <li>▪ Intégrer les impératifs liés à la ponctualité et la productivité (durée et nombre d'appels)</li> <li>▪ Prendre en compte les « ruptures de rythme » dans le travail</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utiliser couramment les outils bureautiques	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Identifier l'organisation et les différentes fonctions caractéristiques d'un centre de relations client

	<b>Descrip- tion</b>	<p>Connaître les activités et l'organisation sur plateau</p> <p>Identifier et réaliser les tâches quotidiennes attendues dans un contexte donné</p> <p>Prendre en compte la synergie du travail en équipe et les conséquences du dysfonctionnement</p> <p>Respecter les contraintes horaires d'un plateau</p>
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>	Gérer son activité quotidienne dans le cadre d'une équipe, repérer les priorités et maîtriser son stress
	<b>Descrip- tion</b>	<p>S'approprier les critères quantitatifs et qualitatifs du travail d'un CSCD et satisfaire aux critères définis (quantitatifs, qualitatifs et de productivité)</p> <p>Organiser ces activités de back office (fax, courriers, envois de documents) en fonction des flux d'appels</p> <p>Prendre en compte les « ruptures de rythme » dans le travail</p> <p>Faire face à son stress et utiliser les techniques appropriées.</p>

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 2

### Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Identifier son interlocuteur, obtenir son agrément, poser des questions pertinentes et de prendre en compte les informations données par le client pour qualifier et renseigner le fichier	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens tels que :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Constitution d'une fiche client répondant aux objectifs de la campagne</li> <li>▪ Consultation et utilisation voire élaboration d'un questionnaire</li> <li>▪ Prise de notes</li> <li>▪ Renseignement et enrichissement d'une base de données</li> </ul> <p><u>Critères de réussite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maîtriser la saisie des informations pour mobiliser son écoute sur son interlocuteur</li> <li>▪ Pratiquer les techniques de collecte d'informations : questionnement, reformulation</li> <li>▪ Synthétiser les renseignements obtenus</li> <li>▪ Reporter les indications obtenues pour transformer l'appel en contact utile</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utiliser couramment les outils bureautiques Pré-requis généraux d'entrée en formation	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	
<b>Intitulé</b>	Identifier et obtenir les informations nécessaires à la qualification du contact en fonction des objectifs de la campagne
<b>Description</b>	<p>Dans le cadre d'un entretien, veiller à questionner, collecter et renseigner les informations nécessaires pour qualifier le contact</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratiquer Disponibilité et adhésion de l'interlocuteur au questionnement</li> <li>▪ Compréhension l'utilité de l'information pour son exploitation</li> </ul>
<b>Intitulé</b>	Renseigner les champs concernés sans interpréter
<b>Description</b>	<p>Maîtrise des applications informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pratiquer saisie de formulaires</li> <li>▪ Activation des touches fonction appropriées,</li> <li>▪ Procédures d'enregistrement et de validation</li> </ul>

## INTITULE DE LA SEQUENCE N°3

### GERER SIMULTANEMENT LES INFORMATIONS ET LES OUTILS POUR GARDER LA MAITRISE DE L'ENTRETIEN

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Conduire son entretien téléphonique en mobilisant simultanément l'écoute active, la lecture sur écran et la saisie d'informations sur micro tout en maintenant une communication de qualité	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
Naviguer rapidement sur le système d'exploitation de l'entreprise et saisir les informations nécessaires dans les pages écran concernées	
<b>Les compétences sont acquises par la mise en oeuvre des moyens suivants</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mises en situation partielles puis globales</li> <li>▪ Conduite d'entretien conforme au script de l'entreprise et réponse adaptée à la demande et aux attentes</li> </ul>	
<u>Critères de réussite</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordonner la communication avec la consultation sur écran et la saisie par clavier ou souris</li> <li>▪ Connaître et utiliser le logiciel de base de données, Internet</li> <li>▪ Mobiliser simultanément l'ensemble des actions (écoute, frappe)</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utiliser couramment l'outil informatique	
Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Naviguer sur le système d'exploitation de l'entreprise et saisir les informations nécessaires
<b>Description</b>	Utilisation d'un logiciel de base de données Recherche des pages écran concernées pour y accéder Manipulation des pages écran et navigation entre différentes applications
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Mobiliser sa participation active à l'entretien
<b>Description</b>	Pratique de l'écoute active : formulation – reformulation Pratique de l'empathie : comprendre le point de vue de son interlocuteur Validation du déroulement de l'entretien

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 4

### APPLIQUER LES TECHNIQUES ET PROCEDURES LIEES A LA RELATION CLIENT A DISTANCE

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable dans tout entretien téléphonique d'appliquer les procédures liées à la relation clients à distance tout en veillant au respect des règles de la législation en vigueur	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p>Se conformer au script préconisé en suivant la demande du client tout en veillant au respect des règles et des procédures</p> <p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mises en situation, entretiens téléphoniques en suivant le script pré-établi (documents internes spécifiques)</li> <li>▪ Appliquer les procédures propres à l'entreprise</li> <li>▪ Respecter la déontologie de la CNIL</li> <li>▪ Connaître la norme AFNOR relative aux services des centre de relations clients</li> <li>▪</li> </ul> <p><u>Critères de réussite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suivre avec rigueur le script pré-établi</li> <li>▪ Respecter les règles éthiques concernant l'entreprise et le client</li> <li>▪ Connaître et respecter les directives édictées par la CNIL et l'AFNOR</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courant de l'outil bureautique et de l'outil téléphone Etre opérationnel en action multi-tâches	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	
<b>1. Intitulé</b>	Appliquer les procédures mises en place, en se conformant au script préconisé en tenant compte de la demande du client, tout en respectant les limites de son champ d'action accordées par l'entreprise
<b>Description</b>	<p>Définition du script téléphonique</p> <p>Participer à la rédaction du script</p> <p>S'approprier la déclinaison du script</p> <p>Connaître son champ d'action (possibilité de dérogation)</p> <p>Les techniques de communication (recentrage)</p>
<b>2. Intitulé</b>	Connaître et appliquer les règles éthiques de l'entreprise en direction de son client, des législations en vigueur dans la GRC (CNIL, AFNOR, etc...)
<b>3. Description</b>	<p>La réglementation de la VAD, La protection du consommateur</p> <p>La réglementation de la CNIL (protection et confidentialité de l'information du client)</p> <p>La norme AFNOR relative aux centres de relations clients</p>

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 5

### SE TENIR INFORME SUR L'ENVIRONNEMENT MARCHE – PRODUITS – SERVICES

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Utiliser les moyens mis à disposition (formation, courriers, informatiques, brochures, Internet, etc...) pour se tenir informé sur ses propres produits et ceux de la concurrence	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p>Recherche de documents sur des thèmes précis avec objectifs fixés par le formateur</p> <p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exercices de recherche d'informations</li> <li>▪ Création de dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et avantages)</li> <li>▪ Dossier de presse sur l'environnement centre d'appels</li> <li>▪ Mises en situation</li> <li>▪</li> </ul> <p><u>Critères de réussite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulter et exploiter les mises à jour et fiches produits</li> <li>▪ Utiliser l'information pertinente</li> <li>▪ Prendre en compte les remarques, questions et objections formulées par les clients</li> <li>▪ Actualiser ses connaissances pour optimiser l'utilisation des outils d'aide à l'entretien</li> </ul>	
<b>4. Pré-requis à la séquence de formation</b>	
<p>Les techniques de communication</p> <p>Utilisation courante de l'outil bureautique</p>	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Identifier la veille commerciale et ses finalités
<b>Descrip-tion</b>	<p>Définition, utilité, nécessité</p> <p>Se tenir informé de l'actualité de ses produits et de ceux de la concurrence (à l'interne et à l'externe)</p> <p>Exploiter ces informations pour identifier points forts, points faibles et avantages concurrentiels</p>
<b>Intitulé</b>	Actualiser en permanence ses connaissances
<b>Description</b>	<p>Rester attentif à l'actualisation des informations pour les intégrer dans sa pratique quotidienne</p> <p>Pratiquer l'écoute active pour recueillir les éléments pertinents concernant les évolutions de son marché</p> <p>Savoir réagir et s'adapter aux évolutions métier (technologie, organisationnelle) pour maintenir sa qualité de prestation</p>

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 6

### ACCUEILLIR LE CLIENT OU L'USAGER AU TELEPHONE

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de se présenter et présenter son entreprise en respectant la charte d'accueil, d'inviter l'interlocuteur à s'exprimer, puis de l'identifier pour le qualifier (client, prospect, prestataire)	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
Se présenter selon la charte d'accueil de l'entreprise et obtenir les renseignements utiles pour ouvrir la page écran correspondante	
<p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mises en situation d'une série de présentations par téléphone</li> <li>▪ Ecoutes de chartes d'accueil de centre de relation client (exemples : services clients, prise de commandes, services consommateurs, etc .)</li> <li>▪ Techniques d'accueil (présentation et identification de l'interlocuteur)</li> <li>▪ Rédaction de chartes d'accueil types</li> </ul> <p><u>Critères de réussite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se présenter selon la charte d'accueil de l'entreprise</li> <li>▪ Identifier l'interlocuteur</li> <li>▪ Rechercher les éléments de l'interlocuteur dans la BDD de l'entreprise</li> <li>▪ Personnaliser l'entretien et faire preuve d'empathie</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Les techniques de communication	
Utilisation courante de l'outil bureautique	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Se présenter et présenter son entreprise en utilisant une phrase d'accueil et en invitant l'interlocuteur à s'exprimer
<b>Descrip-tion</b>	Techniques de présentation Chartes d'entreprises Savoir décliner plusieurs chartes d'accueil Savoir utiliser la charte d'accueil adaptée
<b>5. Intitulé</b>	Identifier immédiatement son interlocuteur
6. Descrip-tion	Obtenir les renseignements utiles sur son interlocuteur pour ouvrir la page écran correspondant ( <i>fiche client ou masque de création</i> )



## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 7

### IDENTIFIER LE SERVICE ATTENDU

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable d'identifier, sans interprétation, la demande de son interlocuteur en pratiquant l'écoute active, et de s'assurer de la compréhension de la demande en reformulant	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p>Identifier la demandes de son interlocuteur en utilisant les techniques de questionnements</p> <p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construction de scénarii</li> <li>▪ Jeux de rôles</li> <li>▪ Mises en situation</li> </ul> <p><u>Critères de réussite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ecouter l'objet de l'appel</li> <li>▪ Rechercher les besoins réels en utilisant les techniques de communication</li> <li>▪ Reformuler la demande dans le cadre du script</li> <li>▪ Analyser la ou les demandes</li> <li>▪ Déterminer les priorités de traitement</li> </ul>	
<b>7. Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b> Appliquer les techniques d'entretien téléphonique
	<b>Description</b> Techniques d'écoute active Techniques de questionnement Techniques de reformulation
	<b>Intitulé</b> Se montrer attentif et réagir de manière adaptée aux questions et réactions client
	<b>Description</b> Déterminer les éléments subjectifs et objectifs de la demande Identifier les motivations d'achat du client (ex SONCAS) Cerner rapidement la ou les solutions pour déterminer si c'est du champ de compétences du CSCD, sinon transférer

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 8

### TRAITER LA DEMANDE DE L'USAGER OU DU CLIENT

		<b>Objectif de formation de la séquence</b>
		Etre capable de traiter la demande de l'interlocuteur en respectant les étapes suivantes : vérifier l'adhésion et la réceptivité de l'interlocuteur, proposer la solution ou l'offre, argumenter, traiter les objections tout en optimisant le temps d'entretien
		<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>
		Après avoir identifié la demande et l'avoir reformulée, le CSCD propose le service attendu conformément aux procédures de son entreprise
		<u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etudes de cas et mises en situation</li> <li>▪ Rédactions d'argumentaire selon les typologies du SONCAS</li> <li>▪ Techniques d'argumentation (caractéristiques, avantages, bénéfiques)</li> </ul>
		<u>Critères de réussite:</u>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orienter vers le service ou le niveau technique requis si la demande ne relève pas de sa compétence</li> <li>▪ Réaliser le service attendu (ex : renseignements, conseil, assistance, information, prise de commande, ...)</li> <li>▪ Maîtriser les phases de l'échange jusqu'à sa conclusion</li> </ul>
		<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>
		Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques
		Savoir communiquer
		<b>Liste des objectifs opérationnels</b>
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>	Apporter une réponse en l'argumentant dans le sens du bénéfice client (notion de valeur ajoutée)
	<b>Description</b>	Développer l'argumentaire en l'adaptant aux besoins identifiés de son interlocuteur pour le faire adhérer à la solution proposée
	<b>Intitulé</b>	Comprendre l'objection, la traiter et garder la maîtrise de l'entretien quelles qu'en soient les circonstances
	<b>Description</b>	Techniques de réponses aux objections Gestion du stress Traiter les réclamations Anticiper les situations conflictuelles

	<b>Intitulé</b>	Gérer son temps d'entretien
	<b>Description</b>	Rester centré sur la demande et la solution Recentrer l'interlocuteur sur l'objet de l'entretien en cas de dérive

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 9

### CONCLURE L'ENTRETIEN EN RECEPTION D'APPELS

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de prendre congés du client, après s'être assuré de sa satisfaction, en respectant les procédures et la charte de l'entreprise. proposer un plus client (vente additionnelle)	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
S'assure de l'adhésion, de la compréhension et de la satisfaction du client. Le cas échéant propose une vente additionnelle	
<p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mises en situation d'une série de conclusion par téléphone</li> <li>▪ Ecoutes de chartes de centre de relation client (exemples : services clients, prise de commandes, services consommateurs, etc .)</li> <li>▪ Techniques de conclusion de l'entretien (demande d'agrément, concrétisation de la proposition, personnalisation de la prise de congés)</li> <li>▪ Rédaction de chartes types</li> </ul> <p><u>Critères de réussites :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faciliter l'expression du client quant à la qualité et à la compréhension du service rendu</li> <li>▪ Savoir prendre congé en favorisant la fidélisation de son client</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Prendre congé de son interlocuteur en s'assurant de la compréhension et de la sa satisfaction, en qualifiant le fichier
<b>Descrip-tion</b>	Personnalisant l'entretien en adaptant son discours à son interlocuteur Appliquer la charte de la prise de congé Qualification et validation de fichier
	<b>Intitulé</b>
	Proposer un plus client
<b>Descrip-tion</b>	Proposer la vente additionnelle

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 10

### RENDRE COMPTE SUR LES SERVICES RENDUS

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de faire remonter les remarques ou dysfonctionnement à sa hiérarchie en interprétant et en hiérarchisant les urgences.	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p>En fonction de la procédure de l'entreprise le CSCD rend compte à sa hiérarchie des remarques et/ou des éventuels dysfonctionnements, en vue d'améliorer le service rendu</p> <p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction structurée de comptes rendus oral et écrit</li> <li>▪ Participation à des réunions de travail en équipe</li> <li>▪ Travaux individuels et de groupe</li> <li>▪ Mises en situation</li> </ul> <p><u>Critères de réussites :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire remonter les remarques ou les dysfonctionnements à sa hiérarchie pour améliorer le service rendu</li> <li>▪</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b> Participer activement à une réunion de travail
	<b>Description</b> Objectif des réunions de travail dans une entreprise Ecouter mais aussi s'exprimer, collaborer
	<b>Intitulé</b> Réaliser un compte rendu écrit ou oral
	<b>Description</b> Objectif du compte rendu et son exploitation Structurer un compte rendu écrit ou oral Quand rendre compte oralement Pertinence des informations (analyse et tri des informations) S'assurer du suivi d'un compte rendu

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 11

### NAVIGUER ET COMMUNIQUER A L'AIDE DU NET DANS LE CADRE DES APPELS ENTRANTS

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de naviguer sur Internet, d'adresser et de réceptionner des @mails dans le cadre de la gestion client	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p>Traiter ou répondre à une demande en utilisant Internet</p> <p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Navigation sur Internet, recherches de sites, chat, forum de discussion</li> <li>▪ Recevoir et traiter des informations par messagerie électronique</li> <li>▪ Répondre par l'envoi de message</li> </ul> <p><u>Critères de réussites :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation et émission de messages électroniques</li> <li>▪ Réception et gestion de messages électroniques</li> <li>▪ Rechercher des sites, des informations</li> <li>▪ Participer à une discussion en ligne</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b> Naviguer sur Internet
<b>Description</b>	Connaître les principes de base et le vocabulaire d'Internet Utiliser l'outil Internet pour rechercher des informations, des sites, participer à un forum de discussion
<b>Intitulé</b>	Adresser et réceptionner des @mails dans le cadre de la gestion client
<b>Description</b>	Création d'une adresse @mail pour se familiariser avec les différentes options de la messagerie électronique Adresser ou réceptionner des messages avec ou sans pièce jointe

## INTITULE DE LA SEQUENCE N°12

### PREPARER AU SEIN D'UNE EQUIPE LA PHASE FINALE D'UNE ACTION COMMERCIALE

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une nouvelle campagne d'appels sortants en intégrant les contraintes d'exploitation.	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
Participer à la rédaction d'un guide d'entretien et lancer une action test en tenant compte des contraintes d'exploitation.	
<p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construction et mise en place d'une fiche d'appel suivant l'objectif fixé</li> <li>▪ Réalisation, en situation reconstituée, d'appels tests</li> <li>▪ Exploitation individuelle et en équipe des appels tests</li> </ul> <p><u>Critères de réussites :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pertinences de la fiche d'appel par rapport à l'objectif de départ.</li> <li>▪ Se tenir informé sur l'action commerciale ou l'action TMK</li> <li>▪ Participer et s'appropriier les outils d'aide à l'entretien</li> <li>▪ Vérifier la pertinence des outils en pré-tests</li> <li>▪</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante de l'outil bureautique	
Savoir communiquer	
Savoir utiliser un argumentaire	
Savoir répondre aux objections.	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Participer à l'élaboration d'un guide d'entretien en tenant compte des contraintes d'exploitation
<b>Descrip-tion</b>	<p>Identifier les contraintes d'exploitation : cible, planning, horaires de travail, objectifs quantitatifs et qualitatifs</p> <p>Participer à la rédaction d'un guide d'entretien (script)</p> <p>Connaître l'objectif de l'entretien</p>
<b>Intitulé</b>	Lancer une action d'appels tests et rendre compte des résultats
<b>Description</b>	<p>Cibler l'échantillon - Adapter le guide d'entretien durant les appels</p> <p>Traduire les résultat de la grille d'analyse – Gérer le temps d'appels</p> <p>Valider la fiche contact - Analyse et synthèse</p>

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 13

### ETABLIR LA RELATION CLIENT OU PROSPECT

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable d'établir une prise contact en appel sortant en respectant la trame d'une fiche d'appel	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
Présenter l'objet de l'appel et le faire accepter.	
<p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en situation d'une série d'appels sortants,</li> <li>▪ Rédaction de phrases d'accroche types, selon les interlocuteurs.</li> </ul>	
<p><u>Critères de réussite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se présente selon la charte d'accueil de l'entreprise</li> <li>▪ Demande et obtient l'interlocuteur cible.</li> <li>▪ Présente et fait accepter l'objet de l'appel</li> <li>▪</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante de l'outil bureautique	
Savoir communiquer	
Savoir utiliser un argumentaire	
Savoir répondre aux objections.	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Intitulé</b>	Réussir une prise de contact en appel sortant
<b>Description</b>	<p>Se présenter et présenter son entreprise dans le respect des procédures</p> <p>Franchir le barrage de la secrétaire en faisant preuve d'empathie, s'en faire une alliée</p> <p>Tenir compte de la disponibilité de l'interlocuteur et planifier un rappel si besoin</p>
<b>Intitulé</b>	Argumenter pour poursuivre l'entretien en répondant aux objections formulées
<b>Description</b>	<p>Formuler une phrase d'accroche en mettant en valeur le bénéfice client</p> <p>Obtenir l'agrément de son interlocuteur et s'assurer de sa réceptivité (disponibilité d'écoute)</p> <p>Répondre aux différentes objections formulées sur le « manque de temps » et le « non intérêt de l'interlocuteur »</p>



## INTITULE DE LA SEQUENCE N°14

### Réaliser une démarche commerciale à distance

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de conduire un entretien de prospection, de qualification, de vente, de fidélisation par téléphone en actualisant le fichier.	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
Après avoir obtenu l'interlocuteur cible, le CCSD propose ou vend le service ou produit conformément à la procédure de la fiche d'appel.	
<u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas et mise en situation</li> <li>• Rédaction d'argumentaire selon les typologies (SONCAS ,SABONE, PICAS-SO...)</li> <li>• Techniques d'argumentation (Caractéristiques, avantages, motivation)</li> <li>• Technique de réponse aux objections.</li> <li>• Réalisation de vente suivant des scenarii pré-établi</li> <li>• Mises en situations de télévente</li> </ul>	
<u>Critères de réussite :</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter son langage au client ciblé</li> <li>• Utiliser un guide d'entretien ou un script associé à la situation rencontrée</li> <li>• Connaître l'offre de produit / service de l'entreprise</li> <li>• Réaliser la vente et proposer une vente additionnelle</li> <li>• Obtenir et planifier un RDV de prospection</li> <li>• Maîtrise de son argumentaire et de la réponse aux objections.</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Connaître les étapes du plan de vente et savoir mener un entretien	
Savoir ce qu'est un argumentaire	
Savoir ce qu'est une objection, une réclamation, une demande d'information	
Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Mener à son terme un entretien de vente par téléphone
	<b>Descripti- on</b>
	Pratiquer l'empathie et l'écoute active pour adapter le script à la situation rencontrée
	Utiliser le discours commercial (positiver, valoriser)
	Connaître et appliquer le plan de télévente (besoins, reformulation, ...)
	<b>Intitulé</b>
	Proposer une vente additionnelle ou promotionnelle
	<b>Descripti- on</b>
	Connaître la vente additionnelle - Savoir l'inclure au moment opportun
	Proposer un produit en promotion en respectant les règles de la télévente et la politique commerciale de son entreprise

**INTITULE DE LA SEQUENCE N°15**  
**CONCLURE L'ENTRETIEN EN EMISSION D'APPELS**

<b>Objectif de formation de la séquence</b>		
Etre capable de prendre congé du prospect ou du client en le confortant positivement sur l'action conclue		
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>		
S'assure de l'adhésion, de la compréhension et de la satisfaction du client. Le cas échéant propose une vente additionnelle.		
<u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mises en situation d'une série de conclusion</li> <li>▪ Technique de conclusion de l'entretien (demande d'agrément, concrétisation de la proposition, personnalisation de la prise de congés)</li> <li>▪ Réaliser des chartes types de conclusion en émission d'appels</li> </ul>		
<u>Critères de réussites</u>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfaction du client.</li> <li>▪ Qualité de la prise de congé</li> <li>▪</li> </ul>		
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>		
Savoir mener un entretien de vente		
Savoir communiquer		
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>		
<b>Ref1</b>	<b>Intitulé</b>	Récapituler les éléments clés et obtenir la validation du client
	<b>Descrip-tion</b>	Reprendre de manière synthétique les points clefs de l'entretien Obtenir la validation du client sur le process de réalisation de l'action
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>	Prendre congés du client en s'assurant de sa satisfaction quant à la qualité de l'entretien et en qualifiant le fichier
	<b>Descrip-tion</b>	Personnalisant l'entretien en adaptant son discours à son interlocuteur Remercier pour le temps, la disponibilité Solliciter l'avis de l'interlocuteur Appliquer la charte de la prise de congé Qualification et validation de fichier

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 16

### RENDRE COMPTE DE SON ACTION COMMERCIALE

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de faire remonter les résultats les remarques ou dysfonctionnement à sa hiérarchie en hiérarchisant les urgences.	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
<p>En fonction de la procédure de l'entreprise le CSCD rend compte à sa hiérarchie des résultats remarques et/ou des éventuels dysfonctionnements, en vue d'améliorer le service rendu</p> <p><u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédaction structurée de comptes rendus oral et écrit</li> <li>▪ Participation à des réunions de travail en équipe</li> <li>▪ Travaux individuels et de groupe</li> <li>▪ Mises en situation</li> </ul> <p><u>Critères de réussites :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faire remonter les résultats, les remarques ou les dysfonctionnements à sa hiérarchie pour améliorer le service rendu</li> </ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b>
	Participer activement à une réunion de travail
<b>Descrip-tion</b>	Objectif des réunions de travail dans une entreprise Ecouter mais aussi s'exprimer, collaborer
<b>Intitulé</b>	Réaliser un compte rendu écrit ou oral
<b>Descrip-tion</b>	Objectif du compte rendu et son exploitation Structurer un compte rendu écrit ou oral Quand rendre compte oralement Pertinence des informations (analyse et tri des informations) S'assurer du suivi d'un compte rendu

## INTITULE DE LA SEQUENCE N° 11

### NAVIGUER ET COMMUNIQUER A L'AIDE DU NET DANS LE CADRE DES COMMUNICATIONS A DISTANCE

<b>Objectif de formation de la séquence</b>	
Etre capable de naviguer sur Internet, d'adresser et de réceptionner des emails dans le cadre de la gestion client	
<b>Situation professionnelle référente de la compétence</b>	
Traiter ou répondre à une demande en utilisant Internet  <u>Les compétences sont acquises par la mise en œuvre des moyens suivants :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Navigation sur Internet, recherches de sites, chat, forum de discussion</li><li>▪ Recevoir et traiter des informations par messagerie électronique</li><li>▪ Répondre par l'envoi de message</li></ul> <u>Critères de réussites :</u> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Réalisation et émission de messages électroniques</li><li>▪ Réception et gestion de messages électroniques</li><li>▪ Rechercher des sites, des informations</li><li>▪ Participer à une discussion en ligne</li><li>▪</li></ul>	
<b>Pré-requis à la séquence de formation</b>	
Utilisation courante des outils bureautiques et téléphoniques Savoir communiquer	
<b>Liste des objectifs opérationnels</b>	
<b>Ref</b>	<b>Intitulé</b> Naviguer sur Internet
<b>Descrip- tion</b>	Connaître les principes de base et le vocabulaire d'Internet Utiliser l'outil Internet pour rechercher des informations, des sites, participer à un forum de discussion
<b>Intitulé</b>	Adresser et réceptionner des @mails dans le cadre de la gestion client
<b>Descrip- tion</b>	Création d'une adresse @mail pour se familiariser avec les différentes options de la messagerie électronique Adresser ou réceptionner des messages avec ou sans pièce jointe