

ROYAUME DU MAROC



**OFPPPT**

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

**Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail**

**DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION**

**PROGRAMME D'ETUDES**

**TELE-CONSEILLER  
CENTRE D'APPELS**



**Formation qualifiante**

## SOMMAIRE

PRESENTATION DU PROGRAMME.....	3
VOCABULAIRE.....	4
SYNTHESE DU PROGRAMME D'ETUDES .....	6
BUTS DE LA FORMATION .....	7
COMPETENCES VISEES.....	8
OBJECTIFS GÉNÉRAUX.....	9
OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER ET SECOND NIVEAU .....	10
GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU.....	11
MODULE 01 MISE EN PLACE D'UNE DYNAMIQUE DE GROUPE ET DEFINITION DU METIER DE TELE-CONSEILLER CENTRE D'APPELS .....	14
MODULE 02 MAITRISE DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION A DISTANCE ET CONTEXTUALISATION POUR LE MARCHE FRANCAIS .....	18
MODULE 03 CONNAISSANCE ET PRATIQUE DES COMPETENCES DE BASE DU METIER..	21
MODULE 04 MAITRISE DE L'ACTIVITE « ASSISTANCE ET CONSEIL A DISTANCE » .....	24
MODULE 05 GESTION DES CONFLITS ET DU STRESS .....	27
MODULE 06 PRISE DE NOTES ET SYNTHESE DANS LE CADRE D'UN BRIEFING .....	30
MODULE 07 MAITRISE DE L'ACTIVITE « DEMARCHE COMMERCIALE A DISTANCE » .....	35
MODULE 08 OPTIMISATION DES COMMUNICATIONS SUR LE NET .....	38

## PRESENTATION DU PROGRAMME

Le programme de la formation **Télé-conseiller centre d'appels** s'inscrit dans les orientations retenues par l'Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail concernant la formation professionnelle.

Le programme est défini par compétences.

Conformément à la méthodologie APC, chaque compétence est formulée selon un objectif opérationnel de premier niveau, lui-même détaillé en sous-ensembles.

Des objectifs de deuxième niveau précisent enfin les savoirs, savoir-faire et savoir-être préalables aux apprentissages principaux.

Dans le programme, sont énoncées et structurées les compétences minimales que le stagiaire doit acquérir pour obtenir la qualification de Télé-conseiller centre d'appels.

Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et des apprentissages et pour la préparation du matériel didactique et des outils d'évaluation.

Le programme est de durée de **216** heures, de formation divisée en **8** modules dont la durée varie de 7 à 48 heures. Ces durées comprennent le temps requis pour l'évaluation des apprentissages.

Le programme d'études comprend deux parties.

La première partie, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble de la formation. Elle comprend les chapitres suivants:

Synthèse du programme d'études.

Buts de la formation.

Objectifs généraux.

Objectifs opérationnels de premier et second niveau.

La seconde partie intéresse davantage les personnes concernées par l'application du programme de formation. Y sont décrits les objectifs opérationnels de chacun des modules.

# VOCABULAIRE

## **Buts de la Formation**

Enoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

## **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.

## **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez le stagiaire. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

## **Objectifs Opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

## **Modules (Module d'un programme)**

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comportant un objectif opérationnel de premier niveau.

# PREMIERE PARTIE

## SYNTHESE DU PROGRAMME D'ETUDES

### FORMATION QUALIFIANTE

# TELE 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

## BUTS DE LA FORMATION

La formation qualifiante de télé conseiller a pour objectif d'amener les acteurs à tenir leur rôle d'interface entre l'entreprise et le client.

Utilisant en permanence les deux outils que sont le téléphone et le poste micro-informatique, il sera le seul lien entre le client et l'entreprise.

En appel entrant, il sera chargé essentiellement de conseiller, renseigner, orienter, modifier un contrat ou service, assurer une maintenance, prendre des commandes par téléphone.

En appel sortant, il aura pour mission d'être un acteur des diverses actions commerciales de son entreprise (prospection et vente) et d'actions de fidélisation (questionnaires d'enquêtes).

Il agira de manière autonome mais dans le respect strict des consignes imposées par son entreprise.

**Pour permettre d'acquérir l'ensemble des compétences, les buts de la formation sont les suivants :**

Définir les contours du métier de télé-conseiller et les conditions de mise en œuvre en centre d'appels.

Maîtriser les techniques de communication.

Contextualiser cette communication pour le marché français (particulièrement dans son expression orale)

Identifier et maîtriser les compétences de base du métier

Etre en mesure de gérer le stress et les conflits dans le contexte d'un plateau d'appels.

Développer et maîtriser une réelle capacité à assister et conseiller un client à distance.

Savoir prendre des notes et synthétiser dans le cadre d'un briefing.

Naviguer et communiquer efficacement par Internet dans le cadre des relations clientèle à distance.

Développer et maîtriser une réelle capacité à la démarche commerciale à distance.

Etre en mesure d'évaluer le niveau de maîtrise de leurs compétences pour atteindre une opérationnalité optimum.

## COMPETENCES VISEES

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.



## OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux de la formation de **Télé-conseiller centre d'appels** présentés ci-dessous résultent des buts de la formation décrits précédemment.

Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liées à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

Découverte du métier de relation clientèle à distance et de la formation, mise en place d'une dynamique de groupe :

Mise en œuvre des techniques de communication (orale, écrite et Internet) et contextualisation pour le marché français dans le cadre des communications à distance :

Maîtrise des compétences de base communes aux deux activités type de l'emploi :

Maîtrise de l'activité « Assistance et Conseil à distance »

Maîtrise de l'activité « Démarche commerciale à distance »

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER ET SECOND NIVEAU

### Définition des objectifs opérationnels

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées.

Celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer le stagiaire à la pratique d'un métier.

Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissage, etc.

#### Les objectifs opérationnels de premier niveau

Ils constituent les cibles principales et obligatoires de la formation et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en fonction d'un comportement ou d'une situation.

#### Les objectifs opérationnels de second niveau

Ils servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux qui sont directement requis pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions ou de l'objectif opérationnel de premier niveau.

#### Remarques

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveaux supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissage :

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables,
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les stagiaires à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des stagiaires ou des groupes en formation.

# GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

## 1. Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

Un objectif défini en fonction d'un comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif :

**Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.

**Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis au stagiaire au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif ; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.

**Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif :

**Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.

**Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacun des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.

**Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, le cas échéant. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## 2. Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

Un objectif défini en fonction d'une situation comprend six composantes :

**L'intention** poursuivie présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.

**Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.

**Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place le stagiaire pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :

une phase d'information,

une phase de réalisation et d'approfondissement ou d'engagement,

une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.

**Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possible les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout.

Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.

**Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que le stagiaire doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée.

Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.

**Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, le cas *échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

# DEUXIEME PARTIE

# Module 01

## Mise en place d'une dynamique de groupe

### Et définition du métier de télé-conseiller.

Durée : 12 heures

#### OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

##### Intention poursuivie

Acquérir la compétence permettant de :

##### Mettre en place une dynamique de groupe et se situer comme Télé-conseiller centre d'appels

*en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.*

##### Précisions.

- Accueillir, se présenter et faire connaissance
- Comprendre le déroulement de la formation et des évaluations dans le cadre du groupe
- Caractériser la relation client à distance
- Définir un centre d'appels
- Identifier les différents secteurs d'activité organisés en relation client à distance
- Repérer les différentes activités d'un plateau téléphonique en fonction des spécificités du secteur d'activité et du type de client
- Associer ces différentes activités à la dimension du travail d'équipe

##### Plan de mise en situation

Phase 1 : **Accueillir, se présenter et faire connaissance**

Phase 1 : **Caractériser la relation client à distance**

- S'informer sur les caractéristiques de la filière : milieu professionnel, types d'entreprises, métiers et emplois, profils requis.

Phase 2 : **Définir un centre d'appels**

- Missions
- Technologie
- Organisation
- Ressources humaines

## OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

Phase 3 : Identifier les différents secteurs d'activités organisés en relation client à distance

- Les secteurs de l'économie concernés
- Les acteurs et les organisations

Phase 4 : Repérer les différentes activités d'un plateau téléphonique en fonction des spécificités du secteur d'activité et du type de client

- Les appels entrants ou réception d'appels
- Les appels sortants ou émission d'appels
- Les travaux en back office

Phase 5 : Associer ces différentes activités à la dimension du travail d'équipe

- Connaître les activités et l'organisation d'une plate forme téléphonique,
- Identifier et réaliser les tâches quotidiennes attendues dans un contexte donné,
- Prendre en compte la synergie du travail en équipe et les conséquences d'un (ou des) dysfonctionnement(s)
- Respecter les contraintes horaires d'une plate forme téléphonique

### Conditions d'encadrement

Dans un premier temps, faire travailler les stagiaires seuls sur leurs propres représentations du métier de Télé-conseiller centre d'appels, puis en sous-groupe, puis en grand groupe, pour obtenir une vision partagée.

Privilégier les échanges d'informations, favoriser l'expression individuelle, valoriser les diverses représentations du métier.

Dans un deuxième temps, réaliser des appels en tant que client – usager sur des numéros verts que le formateur aura défini et hiérarchisé selon le type du service

En binôme ou sous groupes, les stagiaires devront présenter une synthèse sous la forme de leur choix, selon les indications précisées et explicitées par le formateur sur le cahier des charges (feuille de route).

Mettre à disposition pendant toute la durée du module, de la documentation et des informations sur le métier, sur le programme de la formation, etc., sur tous types de médias.

Une présentation du secteur d'activité et des métiers peut être réalisée par des professionnels des centres d'appels.

### Critères de participation

Recueille et étudie les données sur l'environnement professionnel et sur les conditions d'exercice du métier.

Exprime sa perception du métier en grand groupe.

Participe activement au sein des groupes de travail par l'écoute des autres et l'expression individuelle.

Explique sa perception du métier et de l'environnement professionnel.

Exprime ses questionnements et sa représentation du métier.

Écoute active des professionnels intervenants.

Participe à l'élaboration d'une vision commune par le groupe.



## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être jugés préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous.

### **Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :**

- Savoir rechercher une information.
- Savoir s'exprimer en groupe.
- Savoir écouter.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 1:**

Savoir identifier les sources d'informations sur le métier (où elles se trouvent et comment y accéder).

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 :**

Savoir comprendre ce que sont :

- une entreprise
- ses objectifs
- son fonctionnement
- ses organisations et ses moyens

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 :**

Etre en mesure de comprendre les différents secteurs de l'économie et leurs organisations.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 4**

Savoir identifier les différentes missions des centres d'appels.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 5**

Connaître les différentes organisations des plateaux et hiérarchiser les priorités.

## Module 02

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

Durée : 48 heures

### OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### Comportement attendu

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit :

Maîtriser les techniques de communication (écrite et orale)

Etre en mesure de contextualiser pour le marché Français.

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

#### 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...

#### Critères généraux de performance

Pertinence des éléments recueillis et restitués.

Justesse des propos et prise en compte du facteur temps.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

### Critères particuliers de performance

#### A. Maîtriser les principes de base de la communication

Communiquer et dialoguer efficacement

Recevoir et émettre des messages

Communiquer : Quoi ? A qui ? Comment ? Pourquoi ?

Identifier et appliquer les 5 C de la communication.

#### B. Identifier le rôle du cadre de référence

Maîtriser son cadre de référence et l'image de soi.

Détecter l'origine du cadre de référence individuel (savoir, compréhension, acceptation.)

#### C. Pratiquer une écoute active

Définir l'écoute active

Pratiquer l'empathie et l'assertivité

Repérer les 10 règles à respecter pour une écoute efficace.

Savoir reformuler

#### D. Recueillir l'information par des questions pertinentes

Identifier et pratiquer les techniques de questionnement :

ouvertes/fermées/alternatives/neutres/tendancieuses ou influencées

#### E. Rendre compte sur les services rendus

Rendre compte à sa hiérarchie des résultats de son action

Participer activement à une réunion de travail.

Réaliser un compte rendu oral.

Réaliser un compte rendu écrit

Reformuler.

#### F. Communiquer en groupe

Maîtriser les techniques d'expression en groupe.

Employer efficacement le feed back

Identifier le rôle de la motivation dans la communication en groupe

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être considérés préalables aux apprentissages directement requis pour atteindre l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous,

1- Etre en mesure de s'exprimer correctement à l'écrit et à l'oral en langue française.

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Maîtriser les principes de base de la communication**

2- Connaître suffisamment la culture, l'environnement et le marché français.

*Avant d'apprendre à :*

### **B. Identifier le rôle du cadre de référence**

3- Etre disponible et attentif pour développer l'écoute afin d' identifier le service à rendre.

*Avant d'apprendre à :*

### **C. Pratiquer une écoute active**

4- Savoir mettre en cohérence ses capacités relationnelles, la compréhension des besoins de l'interlocuteur et une bonne connaissance de ses produits et services.

*Avant d'apprendre à :*

### **D. Recueillir l'information par des questions pertinentes**

5- Maîtriser les caractéristiques d'un compte rendu

6- Appliquer les principes de la reformulation

*Avant d'apprendre à :*

### **E. Rendre compte sur les services rendus**

7- Savoir travailler en équipe.

*Avant d'apprendre à :*

### **F. Communiquer en groupe**

## **Module 03**

### **Connaissance et pratique des compétences de base du métier**

**durée : 28 heures**

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

##### **Comportement attendu**

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit :

##### **Connaître et pratiquer les compétences de base du métier**

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

##### **Conditions d'évaluation**

Par des jeux de rôles :

Exposer, argumenter, négocier un service ou une vente dans le cadre de :

- une présentation face à un groupe ;
- un entretien en binôme
- à distance en situation reconstituée.

##### **Critères généraux de performance**

Respect des contraintes temps dans le cadre d'une communication à distance.

Efficacité des offres faites (produits et/ou services)

Fiabilité des informations recueillies.

Qualité de la mise à jour des fichiers contacts.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

### Critères particuliers de performance

#### A. Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier client

Identifier et obtenir les informations nécessaires à la qualification du contact en fonction des objectifs de la campagne.

Renseigner les champs concernés sans interprétation personnelle.

#### B. Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien

Naviguer sur les différents applicatifs du poste de travail dans l'entreprise et saisir les informations nécessaires

Garder la maîtrise de l'entretien en mobilisant la participation de l'interlocuteur

#### C. Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance

Appliquer les 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 de l'entreprise.

Connaître et appliquer les règles relatives aux relations client à distance (CNIL(1), AFNOR,(2))

#### D. Se tenir informé sur l'environnement : marché-produits-services

Identifier la veille commerciale et ses finalités.

Actualiser ses connaissances sur le ou, quand, comment, lesquelles...

(1) CNIL : Commission Nationale Informatique et Libertés

(2) AFNOR : Association Française de NORmalisation dont nous pouvons trouver une déclinaison dans d'autres pays.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être jugés préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous,

- 1- Maîtriser les outils bureautiques et téléphoniques,
- 2- Connaître le fonctionnement et la gestion des bases de données relationnelles.

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier client**

- 3- Maîtriser les outils bureautiques et téléphoniques,
- 4- Connaître le fonctionnement et la gestion des bases de données relationnelles,
- 5- S'organiser et organiser son poste de travail,
- 6- Demeurer vigilant sur la durée d'un appel,
- 7- Maîtriser l'outil informatique : clavier, souris, raccourcis, recherche des données sur la base d'information.

*Avant d'apprendre à :*

### **B. Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien**

- 8- Savoir écouter, reformuler, argumenter et récapituler pour conserver la maîtrise de l'entretien.
- 9- Mettre en pratique l'ensemble des techniques requises

*Avant d'apprendre à :*

### **C. Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance**

.

- 10- Savoir rechercher les bonnes sources d'informations, de vérifier leur pertinence et leur utilité.

*Avant d'apprendre à :*

### **D. Se tenir informé sur l'environnement : marché – produits - services**

## **Module 04**

### **Maîtrise de l'activité « assistance et conseil à distance »**

**Durée : 45 heures**

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

##### **Comportement attendu**

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit

##### **Maîtriser l'activité « assistance et conseil à distance »**

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

##### **Conditions d'évaluation**

Le stagiaire aura à sa disposition un téléphone et un poste micro-informatique dans un environnement « plate-forme » pour :

- travailler en multi-tâches
- mener un entretien téléphonique en appel entrant
- actualiser le fichier client correspondant

##### **Critères généraux de performance**

Le stagiaire sera évalué sur :

- la qualité de son analyse de la relation client et des indicateurs mis en place.
- sa capacité d'écoute
- sa (ou ses) réponse(s) aux attentes du client
- le respect des consignes fixées
- le renseignement du fichier de façon complète et pertinente



## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

### Critères particuliers de performance

#### A. Accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone

Maîtriser les techniques de présentation et les différentes chartes d'entreprise.

Savoir décliner plusieurs chartes d'accueil.

Savoir employer la charte d'accueil adaptée.

Obtenir les renseignements utiles sur son interlocuteur pour ouvrir la page écran correspondante (fiche client ou masque de création)

#### B. Identifier le service attendu

Pratiquer efficacement les techniques de questionnement, d'écoute active et de reformulation.

Savoir analyser les informations de la fiche contact : client, prospect, usager : coordonnées et historique.

#### C. Traiter la demande du client ou de l'utilisateur

Utiliser les bonnes techniques d'argumentaire.

Accepter et comprendre l'objection.

Maîtriser l'entretien en toutes circonstances.

Connaître et respecter les règles de l'entreprise.

#### D. Conclure l'entretien en réception d'appels

Etre en mesure de vérifier la satisfaction du correspondant.

Maîtriser les techniques de fidélisation et de prise de congés.

Savoir décliner plusieurs chartes de prise de congés

Savoir employer la charte adaptée en fin d'appel.

Savoir qualifier le fichier et historier la fiche contact.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être juges préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous,

- 1- Situer l'importance de fidéliser le client dans un marché fortement concurrentiel.
- 2- Comprendre quels intérêts amèneront le client à rester partenaire de l'entreprise.
- 3- Identifier l'ensemble des actions de fidélisation qui peuvent être mises en oeuvre.

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone**

- 4- Présenter son entreprise et se présenter en respectant la charte interne.
- 5- Identifier précisément son correspondant

*Avant d'apprendre à :*

### **B. Identifier le service attendu**

- 6- Pratiquer l'écoute active pour identifier une demande sans interprétation personnelle.
- 7- Reformuler pour s'assurer de la compréhension de la demande.
- 8- Appliquer les techniques de questionnement

*Avant d'apprendre à :*

### **C. Traiter la demande du client ou de l'utilisateur**

- 9- Synthétiser la demande et la reformuler.
- 11- Traiter les objections et obtenir l'agrément sur la solution proposée.
- 12- Récapituler l'accord pris

*Avant d'apprendre à :*

### **D. Conclure l'entretien en réception d'appels**

## Module 05

### Gestion des conflits et du stress

Durée : 18 heures

#### OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

##### Comportement attendu

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit

##### Gérer des conflits et gérer son stress

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

##### Conditions d'évaluation

Prendre en compte les ruptures de rythme dans le travail par des mises en situations diversifiées et appropriées.

Lors de jeux de rôles, utiliser les bonnes techniques pour gérer le stress au sein d'une équipe de travail en plateau d'appels.

##### Critères généraux de performance

Maîtriser des attitudes adéquates en situation de stress et atteindre des objectifs en prenant en compte le facteur temps.

Faire preuve de discernement en toute situation et prendre la décision de transférer en cas de besoin.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

#### A. Pratiquer les bonnes techniques de respiration et gérer son stress au quotidien

#### B. Organiser efficacement son activité et gérer son temps de travail

#### C. Traiter les conflits et les surmonter dans le cadre du travail. (Équipe, hiérarchie, clients)

### Critères particuliers de performance

Identifier le fonctionnement du système respiratoire.

Adopter les bonnes attitudes physiques.

Protéger et entretenir ses sens : élocution, vision et audition.

Identifier les facteurs de stress et leurs conséquences.

Repérer les solutions immédiates possibles.

Préparer sa journée de travail, identifier les urgences et les priorités.

Convenir des principes d'organisation et de hiérarchisation des tâches.

Organiser son poste, ses outils et ses supports  
S'installer correctement à son poste de travail (ergonomie)

Prendre en compte les consignes internes et les flux d'appels.

Gérer ses temps de travail, de pauses, de repas.

Prendre en compte les ruptures de rythmes dans le travail.

Identifier les sources de conflits.

Appliquer les bonnes techniques de communication pour les résoudre.

Connaître les stratégies d'évitement.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être jugés préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous,

- 1- Identifier les différentes techniques de respiration
- 2- Analyser les différentes situations en temps réel et savoir s'adapter aux circonstances.
- 3- Répondre rapidement aux différentes objections.
- 4- Adapter son langage et son discours en fonction de l'attitude du correspondant
- 5- Positiver et valider

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Pratiquer les bonnes techniques de respiration et gérer son stress au quotidien**

- 6- Connaître l'organisation de l'entreprise ainsi que les enjeux d'une plateforme de centre d'appels.
- 7- Identifier sa fonction, sa mission et ses responsabilités.
- 8- Prendre en compte les objectifs fixés et les procédures de l'entreprise afin de mieux s'organiser.
- 9- Tenir compte des indicateurs de productivité et de performance du secteur, par exemple nombre d'appels aboutis, délai d'attente client, durée moyenne des appels et nombre d'appel par jour.

*Avant d'apprendre à*

### **B. Organiser efficacement son activité et gérer son temps de travail**

- 10- Situer sa place au sein de l'équipe, du service et de l'entreprise.
- 11- Rendre compte à sa hiérarchie des résultats de son action.
- 12- Faire remonter toutes les informations et formuler des propositions.
- 13- Participer au réajustement éventuel des paramètres d'une action.
- 14- Prendre en compte la synergie du travail en équipe et les conséquences d'un dysfonctionnement.

*Avant d'apprendre à*

### **C. Traiter les conflits et les surmonter dans le cadre du travail. (Équipe, hiérarchie, clients)**

## Module 06

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

Durée : 18 heures

#### OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

##### Comportement attendu

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit

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

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

##### Conditions d'évaluation

A l'issue d'un briefing, mesurer la qualité de la restitution écrite à partir de l'élaboration d'un guide d'entretien téléphonique.

Participer à la construction des différents outils nécessaires à la réalisation d'une action.

Repérage des étapes constitutives de la campagne.

Réalisation d'appels tests.

##### Critères généraux de performance

Compréhension de l'objectif de la campagne.

Adéquation de la proposition avec cet objectif.

Qualité rédactionnelle sur la forme et le fond et aisance orthographique.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

### Critères particuliers de performance

#### A. Prendre des notes lors d'un exposé oral (briefing)

Connaître les éléments significatifs d'une campagne d'appels.

Savoir repérer les idées maîtresses.

Savoir abréger une prise de notes.

#### B. Exploiter ses notes : restitution orale et/ou écrite

Etre capable de se relire sans difficultés.

Extraire les informations essentielles pour les restituer.

Maîtriser l'orthographe et la syntaxe.

Employer les termes professionnels.

#### C. Participer à l'élaboration d'un guide d'appel spécifique à une campagne

Etre efficace en termes de « propositions » pour l'amélioration des services rendus

Préparer, écouter, s'exprimer pour favoriser l'atteinte des objectifs d'une réunion ou un exposé

Contribuer à la rédaction d'un guide d'appel en tenant compte des contraintes d'exploitation (objectifs quantitatifs, qualitatifs d'une campagne et de l'entreprise)

Rédiger des guides d'entretiens répondant à des actions différentes

**D. Réaliser des appels test conformément au guide d'appel**

Etre pertinent dans ses propositions pour la construction et la mise en œuvre des outils

**E. Rédiger un compte-rendu écrit**

Structurer 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**

Structurer un compte-rendu oral: où, quand, comment, pourquoi, pour qui ?  
Fiabilité des informations (pertinence des informations pour leur exploitation)



## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être juges préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau décrit ci-dessous,

- 1- Maîtriser les bases de la langue française ainsi que la culture.
- 2- Maîtriser les étapes constitutives d'une campagne et d'un appel type.
- 3- Connaître les conditions de mise en place d'un guide d'appel spécifique à une campagne.

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Prendre des notes lors d'un exposé oral (briefing)**

- 4- Savoir repérer les points incontournables d'une campagne ainsi que les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre.
- 5- Maîtriser la pertinence des informations pour leur exploitation en campagne d'appel.
- 6- Etre force de proposition pour la réussite de la campagne.
- 7- Mettre en œuvre les éléments de « méthode de prise de note » transmis par le formateur

*Avant d'apprendre à :*

### **B. Exploiter ses notes : restitution orale et/ou écrite**

- 8- Réaliser une synthèse des éléments exposés sans interprétation « personnelle » des propos
- 9- Maîtrise des conditions de mise en place et des contenus d'un guide d'appel approprié

*Avant d'apprendre à :*

### **C. Participer à l'élaboration d'un guide d'appel spécifique à une campagne d'appel**

- 10- Etre efficace en terme de proposition pour l'amélioration des services rendus
- 11- Contribuer à la rédaction d'un guide d'appel en tenant compte des contraintes d'exploitation (Objectifs quantitatifs et qualitatifs d'une campagne et de l'entreprise)

*Avant d'apprendre à :*

### **D. Réaliser des appels tests conformément au guide d'appel**

- 12- Etre pertinent dans ses propositions pour la construction des outils
- 13- Maîtriser la langue Française à l'écrit : orthographe, vocabulaire, syntaxe, synthèse

*Avant d'apprendre à :*

### **E. Rédiger un compte-rendu écrit**

14 : Maîtriser l'expression orale en langue Française : vocabulaire, syntaxe

15 : S'exprimer avec clarté et précision

*Avant d'apprendre à :*

**F. Rédiger un compte-rendu oral**

## **Module 07**

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

**Durée : 40 heures**

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

##### **Comportement attendu**

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit

##### **Maîtriser l'activité « démarche commerciale à distance »**

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

##### **Conditions d'évaluation**

Dans le cadre de la télévente ou de la téléprospection, mener un entretien par téléphone en respectant les règles spécifiques et la politique commerciale de l'entreprise.

##### **Critères généraux de performance**

Proposer des offres promotionnelles et/ou des ventes additionnelles.

Proposer des modes de paiement et/ou des conditions de livraison en accord avec son entreprise.

Renseigner le fichier client avec exactitude.

Fidéliser le client.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

### Critères particuliers de performance

#### A. Préparer la phase finale d'une action commerciale

Participer à l'élaboration d'un guide d'appel spécifique à une campagne.

Réaliser une action d'appels test et rendre compte des résultats.

#### B. Etablir la relation client à distance

Réussir une prise de contact en appel sortant.

Argumenter afin de poursuivre l'entretien en répondant aux objections formulées.

#### C. Réaliser la démarche commerciale à distance

Découvrir la réalité des besoins de l'interlocuteur cible.

Développer et adapter l'argumentaire « produit-service ».

Proposer un « plus » client (produit ou service additionnel)

#### D. Conclure l'entretien en émission d'appels

Récapituler les éléments clés de l'entretien et obtenir la validation du client.

Prendre congés du client en s'assurant de sa satisfaction et en qualifiant le fichier.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être jugés préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous,

1- Posséder les qualités relationnelles indispensables : bonne élocution, aisance verbale, écoute active, empathie et assertivité

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Préparer la phase finale d'une action commerciale**

2- S'approprier les objectifs de l'action commerciale.

3- Mettre en œuvre l'action sur un échantillon test.

4- Participer aux ajustements éventuels des paramètres de l'action.

*Avant d'apprendre à :*

### **B. Etablir la relation client à distance**

5- Présenter son entreprise et se présenter selon la charte en vigueur.

6- Identifier son interlocuteur.

7- Présenter l'objet de son appel et s'assurer de l'agrément de son interlocuteur.

*Avant d'apprendre à :*

### **C. Réaliser la démarche commerciale à distance**

8- Mener un entretien de vente en respectant les règles spécifiques ainsi que la politique commerciale.

9- Argumenter et proposer des offres promotionnelles et des ventes additionnelles.

10- Accepter les objections et les traiter.

11- Obtenir l'accord du client, valider et récapituler.

*Avant d'apprendre à :*

### **D. Conclure l'entretien en émission d'appels**

## Module 08

### Optimisation des communications sur le Net

Durée : 7 heures

#### OBJECTIF OPERATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

##### Comportement attendu

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit

##### Optimiser les communications sur le Net

*selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.*

##### Conditions d'évaluation

Dans le cadre de la recherche sur Internet, utiliser tous les outils de navigation (moteurs, meta moteurs, liens, sites spécialisés...) et de stockage de l'information (favoris)

##### Critères généraux de performance

Optimiser les recherches sur Internet (Rapidité, fiabilité)

Participer efficacement dans le cadre d'un forum de discussion.

Traiter efficacement les courriels (1) (contenus, délais, procédures)

(1) Traduction de Courrier Electronique ( Email)

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### Précisions sur le comportement attendu

#### **A : Communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants**

#### **B : Communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels sortants**

### Critères particuliers de performance

Rechercher des informations.

Traiter une demande et y répondre en utilisant Internet y compris avec des pièces jointes.

Communiquer en Intranet

Rechercher des informations.

Elaborer une proposition, l'adresser et, en retour, traiter la demande en utilisant Internet y compris avec des pièces jointes.

Communiquer en Intranet

## OBJECTIFS OPERATIONNELS DE SECOND NIVEAU

Le stagiaire doit maîtriser les savoirs, savoir-faire, savoir-percevoir ou savoir-être jugés préalables aux apprentissages directement requis pour l'atteinte de l'objectif de premier niveau, décrit ci-dessous,

- 1- Maîtriser les outils bureautiques
- 2- Correspondre par écrit en langue française sans erreur d'orthographe et de syntaxe.
- 3- Bien connaître les règles de base de la gestion des boites e-mail
- 4- Elaborer des réponses en respectant les techniques appropriées aux courriels (synthèse, précision, prise en compte de la demande, respect des objectifs)

*Avant d'apprendre à :*

### **A. Communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants**

- 5- Maîtriser les outils bureautiques
- 6- Correspondre par écrit en langue française sans erreur d'orthographe et de syntaxe.
- 7- Bien connaître les règles de base de la gestion des courriels
- 8- Construire des offres en respectant les techniques appropriées aux courriels (synthèse, précision, prise en compte de la réglementation en vigueur, respect de l'objectif commercial visé)

*Avant d'apprendre à :*

### **B. Communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels sortants**