

Dispositions d'application

***Agent du centre d'appel CallNet.ch***

Version 2 du 1er septembre 2003

## ■ Table des matières

■ <b>Reglement et dispositions d'application</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Definition	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Nombre de leçons de formation	
Formation antérieure	
Exigences de base en matière de formation/pratique	Fehler! Textmarke nicht definiert.
■ <b>Objectifs de l'examen de diplôme</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
L'agent du centre d'appel CALLNET.CH le communicateur moderne orienté vers la pratique	Fehler!
<b>Textmarke nicht definiert.</b>	
L'agent du centre d'appel des diplômés CALLNET.CH	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>Constitution en société</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>Test</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Position des exigences	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<u>Forme de l'examen</u>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Evaluation et notes des matières	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<u>Documents d'examen</u> (Règlement d'examen Art. 29, Abs. 1 - 3)	Fehler! Textmarke nicht definiert.
■ <b>Structure du catalogue des objectifs d'apprentissage</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Matières d'examen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Structure du catalogue des objectifs d'apprentissage, y compris la taxonomie	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>definiert.</b>	
Explication des objectifs d'apprentissage	Fehler! Textmarke nicht definiert.
■ <b>Contenu de l'examen/objectifs d'apprentissage</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>1.0 Compétences essentielles</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.1 Bienvenue	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.2 Prise de commande	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.3 Conseil	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.4 Vente	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.5 Diffusion de l'information/Information	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.6 Réclamation	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.7 Résolution de problèmes (aide)	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.8 Contact (outbound)	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.9 Enquête	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.10 Triage	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.11 Cross-Selling	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.12 Fin de la conversation	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.13 Faire ces adieux	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>2.0 Expertise fonctionnelle</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.1 Les bases de la communication	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.2 Méthodes et techniques d'entretien	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.3 Services de centres d'appel	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.4 L'orientation des clients dans un centre d'appel	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.5 Gestion du stress	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.6 Méthodologie de travail	Fehler! Textmarke nicht definiert.
<b>Dispositions finales</b>	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Validité et exécution	Fehler! Textmarke nicht definiert.

## Règlements et dispositions d'application

Le règlement d'application 2003 susmentionné pour l'examen de diplôme Call Center Agent CALLNET.CH fait partie intégrante du règlement d'examen du même nom daté du 99 novembre 2002. Le règlement d'examen et le règlement d'application sont valables pour les examens de diplôme CALLNET.CH à partir du 1er juin 2003.

Le présent règlement d'application décrit en détail les exigences en matière d'examen conformément aux articles 14 et 15 du règlement d'examen. Pour réussir l'examen, les instructions suivantes doivent être respectées.

### Définition

Ces dispositions d'application sont les mêmes que ce soit pour une femme ou pour un homme. Par souci de simplicité, elles sont écrites au masculin.

### Nombre de leçons de formation

Pour le soutien à la formation, CALLNET.CH fournit une ligne directrice pour le nombre de leçons. Cette valeur moyenne est relative et nécessite la spécification et l'explication suivantes pour son interprétation :

- Aucune déclaration de qualité n'est associée à cette valeur de référence
- cette valeur de référence s'applique uniquement à l'enseignement scolaire
- cette ligne directrice est basée sur l'hypothèse que l'enseignement se fait principalement sous forme classique (enseignement frontal/en groupe)
- cette ligne directrice dépend des possibilités d'appliquer les connaissances acquises dans la pratique

Pour l'agent du centre d'appel CALLNET.CH, une valeur indicative d'environ **70 leçons** (45 minutes chacune) est recommandée pour la formation

### Formation antérieure

L'examen de diplôme Call Center Agent CALLNET.CH n'est pas seulement un test de connaissances scolaires, mais il est également basé sur les compétences acquises dans la pratique, complétées par des connaissances théoriques.

### Formation de base / exigences pratiques

Pour obtenir le diplôme d'agent de centre d'appel CALLNET.CH, la pratique professionnelle et l'expérience sont indispensables. En outre, une bonne connaissance des utilisateurs de PC, de préférence sur la base de l'examen de diplôme d'utilisateur d'informatique et des connaissances théoriques avec une expérience pratique dans le contact avec la clientèle sont des exigences supplémentaires. La maîtrise d'une langue nationale (allemand, français ou italien, selon le lieu de l'examen) à l'oral et à l'écrit est absolument indispensable.

Les autres conditions d'admission à l'examen de diplôme **Callnet.CH** se trouvent dans le règlement des examens.

## Objectifs de l'examen de diplôme

### L'agent du centre d'appel CALLNET.CH Le communicateur moderne axé vers la pratique

#### L'agent du centre d'appel des diplômes CALLNET.CH

L'agent du centre d'appel CALLNET.CH est en contact direct avec le client sur son lieu de travail. Pour l'exercice compétent de sa fonction, il dispose **d'une formation neutre** sur le plan des branches et des produits, ainsi que des connaissances nécessaires pour pouvoir utiliser efficacement les services offerts dans un centre d'appel en contact avec la clientèle.

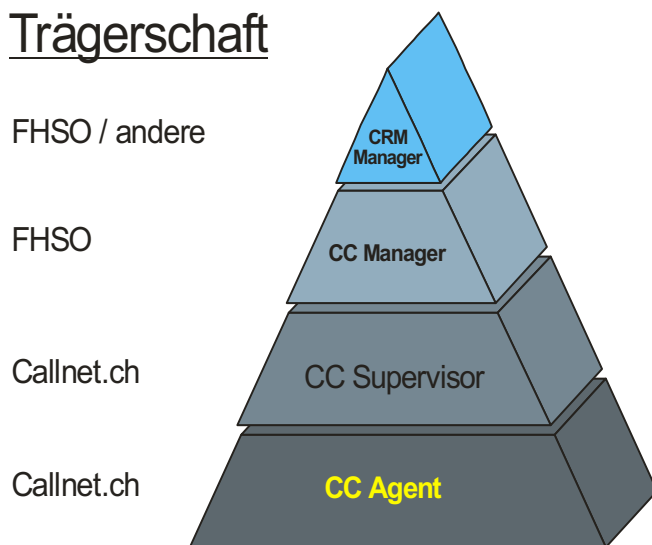
Il connaît notamment les différents types de services fournis dans les centres d'appel. Grâce à sa mentalité de service prononcée, il est en mesure de répondre aux besoins des clients et d'offrir le service le plus approprié en fonction de la situation. Un comportement compétent et approprié en rapport avec la bonne technique d'appel doit conduire à des résultats ciblés lors des multiples contacts avec les clients.

L'agent du centre d'appel CALLNET.CH connaît et maîtrise les instructions de travail les plus importantes d'un centre d'appel, telles qu'un service téléphonique efficace, le maniement et l'utilisation efficace des aides électroniques habituelles telles que le PC etc. Il connaît les règles de la communication moderne en matière d'acquisition et de transfert d'informations.

## Introduction

Le diplôme d'agent de centre d'appel est intégré de manière optimale dans l'initiative de formation de l'association Callnet.ch.

## Trägerschaft

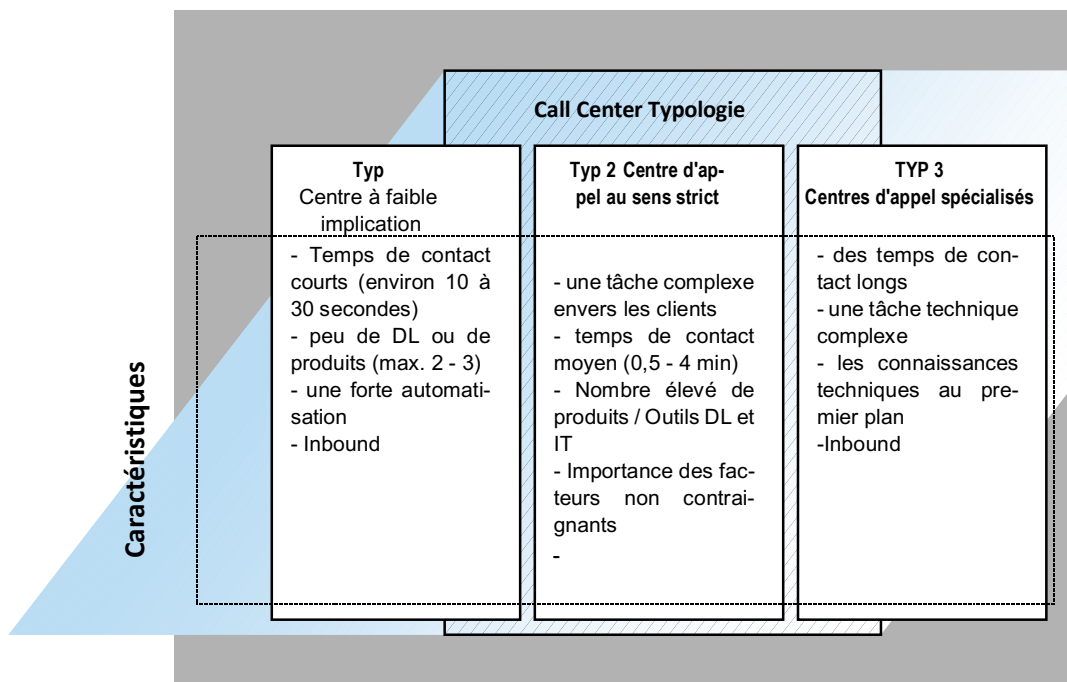


## Examen

Positionnement des exigences

Les tâches et les services fournis par les centres d'appel sont très divers. Les tâches couvrent un large éventail allant de "simples" à complexes. Une distinction est faite entre trois types de centres typiques - du "centre à faible implication" au centre d'appel spécialisé. Les exigences imposées aux agents des centres d'appel en termes de connaissances et d'expertise sont donc élevées.

Les conditions requises pour l'agent du centre d'appel CALLNET.CH sont basées sur la typologie des centres d'appel, type 1 et 2, comme indiqué dans le schéma suivant.



L'étendue du matériel d'apprentissage et d'examen est décrite ci-dessous.

## Forme du test

L'examen du diplôme se déroule en deux parties :

### **Bloc 1**

Théorie Examen théorique sur les bases de l'ensemble du catalogue des exigences (compétences de base et connaissances spécialisées nécessaires à la fonction). Les tâches peuvent, par exemple, être définies à l'aide de techniques à choix multiples ou de questions ouvertes.

### **Bloc 2**

Demande sur

Lieu de travail Dans cette partie de l'examen, on examine principalement les "compétences de base". Les tâches peuvent être posées sous forme de questions ouvertes, orales ou écrites, d'exemples de cas pratiques ou par le biais d'autres méthodes d'examen.

Note :

Pendant les deux parties de l'examen, aucune aide n'est autorisée

L'exécution du test peut être étalée sur deux jours, qui ne doivent pas nécessairement être immédiatement consécutifs. Le bloc 2 n'est généralement pas examiné le même jour que le bloc 1.

### Évaluation et notes des matières

Les éléments suivants sont pris en compte dans l'évaluation des solutions du bloc d'examen 2 :

- A-t-on utilisé une méthode adaptée pour résoudre le problème ?
- Le traitement des différentes sous-étapes est-il logiquement cohérent et compréhensible?
- La solution correspond-elle à la qualité requise, est-elle correcte en termes de contenu et contient-elle les points de critères requis de manière significative ?

La notation est effectuée conformément aux articles 22 et 23 du règlement des examens. Documents d'examen (Règlement d'examen Art. 29, al. 1 - 3)

Les fiches de solution, les fiches de notation et les fiches de correction de l'examen écrit, les rapports d'examen des experts et des examinateurs CALLNET.CH font partie des documents d'examen. Les experts sont tenus de garder le silence sur les documents et évaluations soumis. La confidentialité est donc garantie.

Les notes personnelles et les documents de travail des experts et du personnel de CALL-NET.CH ne font pas partie des documents d'examen, mais doivent également être traités confidentiellement par ces personnes et ne sont pas destinés à des tiers ou au public.

Les épreuves d'examen et tous les documents connexes sous forme électronique ainsi que sous forme imprimée et/ou écrite (à la main) deviennent la propriété de CALLNET.CH.



## **Structure du catalogue des objectifs d'apprentissage**

### **Matières d'examen**

Le test est axé sur la pratique et conçu de manière globale. Il confirme la capacité du candidat à gérer les services les plus importants d'un centre d'appel de manière efficace et orientée vers le client.

Le catalogue des objectifs d'apprentissage est divisé en deux sections. Ces domaines sont définis comme suit :

## **Catalogue des objectifs d'apprentissage**

### **1. les compétences de base**

L'agent du centre d'appel CALLNET.CH est en contact direct avec le client sur son lieu de travail. Une mentalité de service distincte et un comportement orienté vers le client sont indispensables pour la réalisation des différents services.

Un comportement compétent et axé sur l'adresse, associé à une technique de conversation appropriée, devrait permettre d'obtenir des résultats ciblés lors des multiples contacts avec les clients.

L'empathie et la persuasion sont des capacités d'un agent de centre d'appel CALLNET.CH, qui sont des facteurs de succès importants dans le domaine du conseil et de la vente d'une entreprise. L'agent du centre d'appel CALLNET.CH peut gérer des situations stressantes et travailler dans un environnement orienté vers l'équipe.

### **2. des connaissances spécialisées fonctionnellement nécessaires**

L'agent du centre d'appel CALLNET.CH connaît les règles de la communication moderne en matière d'obtention d'informations et de médiation. Il sait comment découvrir les besoins du client en utilisant l'application situationnelle de la conversation, les techniques d'interrogation et le traitement des objections. Les connaissances dans le domaine de la communication concernent avant tout la conversation et le comportement au téléphone orientés vers le client.

Structure du catalogue des objectifs d'apprentissage, y compris la Taxonomie

Le catalogue des objectifs d'apprentissage décrit les exigences de l'examen pour chaque domaine sous la forme d'objectifs d'apprentissage. Ces objectifs d'apprentissage sont structurés selon le concept suivant.

### **1 Domaine de compétence/sujet**

**Le premier niveau distingue les trois domaines du catalogue des objectifs d'apprentissage décrits ci-dessus.**

## 1.1 Structure thématique

Le deuxième niveau fournit une répartition des objectifs d'apprentissage dans le domaine de compétence/sujet par thème. Dans le cas des compétences de base, ces thèmes sont orientés vers les tâches à accomplir dans la pratique, dans les domaines thématiques vers la division en domaines thématiques.

### 1.1.1 Sous-objectif

Le troisième niveau apporte une répartition formelle des objectifs d'apprentissage dans les sujets d'une compétence/domaine d'activité. La définition de cette répartition peut être déterminée par les dépendances temporelles et de contenu entre les objectifs d'apprentissage, par exemple.

Objectif d'apprentissage a), b), c)...

Un à plusieurs objectifs d'apprentissage sont possibles par sous-objectif.

## Explication des objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage décrivent les compétences qu'un candidat doit posséder au moment de l'examen. Ces compétences sont définies par quatre catégories d'informations contenues dans un objectif d'apprentissage. Ces quatre catégories d'informations sont brièvement décrites ci-dessous :

- **Le comportement final** indique le comportement ou l'action qui témoigne de cette compétence.
- **L'objet** indique quel résultat d'un comportement ou d'une action doit être reproduit.  
-Les conditions préalables/cadres décrivent la situation initiale dans laquelle la compétence doit être prouvée.
- Les critères de qualité** indiquent les exigences auxquelles le résultat (l'objet) du comportement ou de l'action doit répondre.

Chaque objectif d'apprentissage contient au moins les deux premières catégories d'informations. Les objectifs d'apprentissage dans le domaine des compétences clés contiennent des présupposés/conditions cadres supplémentaires et, dans la plupart des cas, également des critères de qualité.

Pour chaque **objectif d'apprentissage**, il existe deux séries d'informations explicatives :  
**Des exemples** montrent les tâches possibles dans le cadre de l'examen. **L'exemple de catalogue n'est pas exhaustif et n'est pas pertinent pour l'examen proprement dit.**

### -Taxonomie

La compétence professionnelle d'une personne est déterminée par les connaissances existantes et leur disponibilité. La disponibilité des connaissances correspond à la performance cognitive. Il existe six niveaux de performances cognitives. La définition de ces six niveaux

se trouve dans Bloom (1976)\*. Vous trouverez ci-dessous des définitions qui décrivent les performances cognitives des candidats aux différents niveaux d'un examen :

## **Catégories de niveau d'exigence/contenu**

**1 Connaissance** Il s'agit de reproduire ce qui a été appris ou formé par cœur. Il peut s'agir de définitions, de désignations, de procédures normalisées, etc.

**2 Compréhension** Il faut montrer que ce qui a été appris est compris. Les termes, définitions, faits, etc. doivent être présentés dans leur contexte ou être reconnus s'ils diffèrent du contexte de la situation de formation ou d'un manuel.

**3 Application** Ce qui a été appris doit être appliqué dans une nouvelle situation. Il faut reconnaître quelle méthode ou procédure est adaptée à cette situation. L'objectif est de pouvoir transférer ce qui a été appris. Les éléments suivants doivent être pris en compte lors de l'évaluation des résultats à ce niveau :

Il ne doit pas être possible de changer ce qui a été appris. Une méthode ou une procédure doit être utilisée. Il faut combiner ce qui a été appris dans différents domaines. La relation entre la situation et la méthode ou la procédure choisie est soumise à un certain degré de clarté. Lors du choix de la méthode ou de la procédure, il n'est pas nécessaire de mettre en balance les différents points de vue.

**4 Analyse** Les structures internes des situations complexes doivent être mises à jour. Les problèmes ou les facteurs doivent être identifiés, leurs causes mises en évidence et les conséquences estimées. Cette évaluation permet de classer l'étendue des causes et des problèmes ainsi que la pertinence des facteurs. L'analyse est la condition préalable à l'élaboration de mesures ou de solutions appropriées.

**5 Synthèse** Un effort constructif doit être fait. Cela signifie qu'il faut élaborer des solutions qui nécessitent les enseignements de diverses disciplines, une transformation de ces enseignements ou une combinaison des deux. Ces connaissances n'ont jamais été combinées ou transformées de cette manière.

## Catégories de niveau d'exigence/contenu (Suite)

**6 Évaluation** Une solution, une procédure, une méthode, etc. doivent être évaluées en fonction de leur pertinence. Les étapes suivantes font partie d'une évaluation complète : Des critères d'évaluation pertinents doivent être définis. Ces critères doivent être combinés dans un système d'évaluation. Ce système contient principalement des critères groupés et pondérés. Sur la base du système d'évaluation, une solution, une procédure, une méthode doit être évaluée. Enfin, une évaluation globale doit être rédigée ou une décision prise pour une solution, une procédure, une méthode. La décision doit être justifiée sur la base du système d'évaluation.

Note

\*) Bloom, B.S. et al (eds.) : Taxonomie des objectifs d'apprentissage dans le domaine cognitif, 5ème édition de la traduction allemande, Weinheim/Bâle 1976.

### Exemple

#### **1 Compétences/services de base d'un centre d'appel (domaine de compétence/domaine de spécialisation)**

##### **1.1 Accueil (structure thématique)**

###### **1.1.1 Enregistrement conforme à l'entreprise (objectif partiel)**

###### **Objectif**

- a) Répondre à l'appel de manière amicale et courtoise, conformément aux directives internes de l'entreprise.

###### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être exigés :**

que le candidat réponde à un appel avec une formule de salutation prédéterminée et standardisée d'une entreprise fictive utilisant de manière ciblée les compétences suivantes

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

**Taxonomie : 3**

## **Contenu de l'examen/objectifs d'apprentissage**

### **1.0 Compétences essentielles**

(services d'un centre d'appel)

#### **1.1 Salutations**

##### **1.1.1 Enregistrement conforme à l'entreprise**

###### **Objectif :**

a) Répondre à l'appel de manière amicale et courtoise, conformément aux directives internes de l'entreprise

###### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat réponde à un appel avec une formule de salutation donnée et standardisée d'une entreprise fictive en utilisant l'expertise suivante :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

###### **Taxonomie 3**

##### **1.1.2 Identifier les clients**

###### **Objectif**

a) identifier clairement et respectueusement le client conformément aux directives internes et en tenant compte des préoccupations du client

###### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat identifie clairement un client qui n'a utilisé que son nom de famille lors d'un appel, en utilisant les compétences d'accompagnement suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.3 Techniques d'interrogation

3.5.1 Protection des données

###### **Taxonomie 3**

#### **1.2 Acceptation des commandes**

##### **1.2.1 Comprendre la mission**

###### **Objectif**

a) Selon le degré de précision de la commande du client, s'assurer que la commande est correctement comprise par une écoute active et des questions ciblées

###### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat détermine les informations de commande nécessaires pour la sélection des produits demandés dans un portefeuille de produits en appliquant l'expertise suivante

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.2 L'écoute active

## 2.2.3 Techniques d'interrogation

### Taxonomie 3

#### 1.2.2 Recevoir une commande

##### Objectif

a) Tout en maintenant le flux de la conversation, demander en même temps les informations supplémentaires nécessaires et enregistrer la commande de manière complète et sans erreurs à l'aide des aides disponibles (EDP ou papier),

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat détermine les informations nécessaires à la commande sur la base d'un formulaire de commande donné, en utilisant les connaissances spécialisées suivantes de manière ciblée et les enregistre correctement :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

### Taxonomie 3

#### 1.2.3 Confirmation de la commande

**Objectif:** Confirmer brièvement la commande reçue conformément aux données enregistrées et d'une manière compréhensible pour le client

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis

que le candidat, en utilisant un formulaire de commande prédéfini, résume brièvement les données pertinentes pour la confirmation, en faisant un usage ciblé des connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation 3

#### 1.2.4 Lancer/transmettre l'ordre d'exécution

##### Objectif

a) Utiliser les outils et les médias disponibles pour transmettre l'ordre confirmé par le client à la position correcte pour l'exécution.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat transmette correctement une commande confirmée par le client selon des directives définies (par exemple, poste auquel la commande doit être transmise, nom de la commande).

### Taxonomie 3

#### 1.3 Consultation

##### 1.3.1 Analyse des besoins

##### Objectif

a) Délimiter structurellement le besoin de conseil du client (besoin du client) au moyen de questions adaptées au comportement de discussion individuel du client et d'une écoute active.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat identifie le problème d'un client, qui a été formulé en termes très généraux, à l'aide d'une documentation de produit donnée et avec l'application ciblée des connaissances spécialisées suivantes

2.1.1 Les bases de la communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.2 L'écoute active

2.2.3 Techniques d'interrogation

2.2.4 Évaluation des besoins

### **Taxonomie 3**

#### **1.3.2 Trouver des solutions**

##### **Objectif**

a) Développer ou identifier efficacement une ou plusieurs solutions appropriées en évaluant et en pondérant les informations reçues du client ou déjà disponibles

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat détermine à partir d'une liste de produits donnée avec des spécifications de produits des offres correspondant aux besoins du client, en utilisant de manière ciblée l'expertise suivante :

2.4.3 Orientation vers le client

2.6.1 Analyse

### **Taxonomie 4**

#### **1.3.3 Présentation des solutions**

##### **Objectif**

a) Expliquer les solutions développées ou identifiées et leurs avantages pour le client d'une manière claire et compréhensible, adaptée à ses besoins individuels

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat présente une solution technique à un profane en utilisant l'expertise suivante :

2.1.1 Principes de communication

2.2.5 Argumentation sur les avantages

### **Taxonomie 3**

#### **1.3.4 Traitement des objections (contre-argumentation)**

##### **Objectif**

a) Prendre en compte les objections éventuelles contre les solutions présentées et en tirer les conséquences pour l'application de la solution avec le client au moyen de méthodes structurées de traitement des objections.

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat, sur la base d'un argument donné, réponde aux objections spécifiques du client de manière ciblée, en utilisant l'expertise suivante

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.5 Argumentation sur les avantages

2.2.6 Traitement des objections

### **Taxonomie 3**

#### **1.4.1 S'enquérir de l'intérêt d'achat du client**

##### **Objectif**

a) Sur la base du comportement conversationnel individuel du client, déterminer ses motivations et ses intentions d'achat de manière complète et claire au moyen de questions ciblées et d'une écoute active

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat pose oralement d'éventuelles questions de clarification après avoir écouté l'enregistrement d'une conversation téléphonique et appliqué les connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

- 2.2.2 L'écoute active
- 2.2.3 Techniques d'interrogation
- 2.2.4 Évaluation des besoins

## **Taxonomie 3**

### **1.4.2 Reconnaître les signaux d'achat**

#### **Objectif**

a) Reconnaître les signaux d'achat sur la base des informations et des réactions du client au cours de la conversation

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat soit capable d'identifier les signaux d'achat au moyen d'un extrait de conversation téléphonique rejouée en utilisant les connaissances spécialisées suivantes

- 2.1.1 Principes de communication
- 2.3.5 Reconnaître les signaux d'achat
- 2.6.1 Analyse
- 2.2.6 Traitement des objections
- 2.4.3 Orientation vers le client

## **Taxonomie 3**

### **1.4.3 Réagir**

#### **Objectif**

a) réagir immédiatement aux signaux d'achat du client au cours de la conversation et créer les conditions d'une vente

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat propose au client des produits d'une gamme donnée adaptés à un signal de vente spécifique, en utilisant les compétences suivantes

- 2.1.1 Principes de communication
- 2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation
- 2.3.5 Reconnaître les signaux d'achat
- 2.4.3 Orientation vers le client

## **Taxonomie 3**

### **1.4.4 Conclusion de la vente**

#### **Objectif**

a) Pour mener à bien la vente rapidement et de manière ciblée

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat, si le client est enclin à un certain produit parmi des options de paiement données, propose différentes variantes avec une application ciblée de l'expertise suivante

- 2.1.1 Principes de communication
- 2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation
- 2.4.3 Orientation vers le client

## **Taxonomie 3**

### **1.5 Transmission de renseignements / d'informations**

#### **1.5.1 Déterminer les besoins d'information**

#### **Objectif**

a) Délimiter la demande du client selon le degré de précision des besoins d'information par une écoute active et des questions ciblées

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat limite les besoins d'information formulés par le client à une question spécifique, en utilisant l'expertise suivante de manière ciblée afin que le candidat sache quelles sont les informations demandées par le client



- 2.1.1 Principes de communication
- 2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation
- 2.2.2 L'écoute active
- 2.2.3 Techniques d'interrogation
- 2.2.4 Évaluation des besoins
- 2.4.3 Orientation vers le client

### **1.5.2 Obtenir des informations**

#### **Objectif**

a) utiliser les sources disponibles pour obtenir les informations demandées de manière systématique

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

Que le candidat sélectionne sur la base d'une conversation enregistrée la source d'information la plus déterminante parmi un certain nombre de sources disponibles, et se procure les informations qui y sont demandées, en faisant un usage ciblé des connaissances spécialisées suivantes :

2.6.1 Analyse

### **1.5.3 Transmission d'informations**

#### **Objectif**

En fonction de la capacité d'absorption et la compétence du client, les informations obtenues doivent être communiquées de manière brève, complète et compréhensible

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat puisse fournir une information donnée de manière orientée vers le client, préparée et parlée sur bande d'enregistrement, en utilisant de manière ciblée les connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

#### **Taxonomie 3**

### **1.6 Les réclamations**

1.6.1 Enregistrer les émotions

#### **Objectif**

a) évaluer correctement l'état émotionnel du client sur la base de son comportement

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que le candidat, en prenant l'exemple d'un enregistrement du début d'une conversation, décrive à l'expert l'état émotionnel du client et les raisons possibles de cet état, en utilisant de manière ciblée les connaissances spécialisées suivantes :

2.4.1 Comportement des clients

#### **Taxonomie 3**

### **1.6.2 Reconnaître le contenu de la plainte**

#### **Objectif**

a) En fonction des informations reçues du client, identifier le motif de la plainte de manière complète et claire au moyen de questions ciblées et d'une écoute active

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis**

que, en réponse à une plainte écrite, le candidat, à partir d'une sélection de raisons logiques et pertinentes de la plainte, utilise de manière ciblée l'expertise suivante :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.2 L'écoute active

2.2.3 Techniques d'interrogation

2.2.4 Évaluation des besoins

#### **Taxonomie 3**

## 1.6.3 Trouver une solution à une plainte

### Objectif

a) Développer ou identifier efficacement une ou plusieurs solutions / explications appropriées en évaluant et en considérant les informations reçues du client.

### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis

que le candidat identifie les causes possibles d'un problème à partir d'une déclaration interne d'une entreprise en appliquant les compétences suivantes :

2.6.1 Analyse

2.4.3 Orientation vers le client

### Taxonomie 3

1.6.4 Fournir une solution/explication en cas de plainte

### Objectif

a) Communiquer les solutions/explications développées ou identifiées de manière concise et compréhensible, en fonction de la capacité et de la compétence du client.

### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis

que le candidat sélectionne parmi cinq différentes formulations écrites, la manière de présenter une solution qui convient le mieux à un profil de client donné.

En utilisant les compétences suivantes:

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Notions de base sur la conduite des conversations

2.4.3 Orientation vers le client

### Taxonomie 3

## 1.6.5 Obtenir le consentement du client

### Objectif

a) Évaluer, sur la base de l'évolution de la conversation et de la réaction du client, si un traitement satisfaisant de la plainte a pu être obtenu.

### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis

que le candidat, sur la base d'une séquence existante d'entretiens avec l'application ciblée des connaissances spécialisées suivantes, évalue si le client qui se présente à l'entretien est satisfait ou non de l'explication présentée

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.3 Techniques d'interrogation

### Taxonomie 3

b) Poser des questions spécifiques pour obtenir la compréhension du client des variantes/explications de la solution proposée et y répondre en fonction des options disponibles.

### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis

que le candidat évalue en cinq séquences d'entretiens consécutives, en utilisant de manière ciblée l'expertise suivante, que l'accord du client ait été obtenu ou non :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.3 Techniques d'interrogation

## **Taxonomie 3**

### **1.7 Résolution de problèmes ( assistance)**

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Réduire le problème de manière structurée en posant des questions adaptées au comportement individuel du client dans la conversation et en écoutant activement.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être exigés :**

Que le candidat évalue, sur la base d'une séquence de conversations, si l'agent du centre d'appel s'est adapté au comportement conversationnel du client lorsqu'il se renseigne sur le problème, en faisant un usage spécifique des connaissances techniques suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.2 L'écoute active

2.2.3 Techniques d'interrogation

2.2.4 Analyse des besoins

2.4.1 Comportement des clients

2.5.1 Gestion du stress

## **Taxonomie 3**

### **1.7.2 Développer ou identifier une solution**

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Développer ou identifier efficacement une solution spécifique à un problème en évaluant et en appréciant les informations reçues du client ou déjà disponibles.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être exigés :**

que le candidat retrace le problème du client jusqu'à un défaut spécifique sur la base d'une description existante d'un produit ainsi que de ses défauts connus sur la base d'un résumé de la conversation, en faisant un usage ciblé des connaissances spécialisées suivantes :

2.6.1 Analyse

2.4.3 Orientation vers le client

## **Taxonomie 3**

### **1.7.3 Présenter la solution**

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Présenter au client, de manière compréhensible, la solution développée ou identifiée et ses avantages pour la résolution du problème.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Le candidat doit rappeler un client et laisser une explication d'une solution donnée sur un répondeur téléphonique, en utilisant spécifiquement les compétences techniques suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Notions de base sur la conduite des conversations

2.4.1 Comportement des clients

## **Taxonomie 3**

## 1.7.4 Expliquer la solution

### **Objectif d'apprentissage**

- a) Mettre en œuvre la solution élaborée ou identifiée, accompagner le client dans l'élimination du problème avec des instructions claires de manière ciblée et s'assurer en permanence que les sous-étapes sont exécutées correctement.

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat guide avec succès un client appelant à travers les différentes étapes d'une fonction spécifique d'un produit logiciel en utilisant de manière ciblée les connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.4.1 Comportement des clients

2.4.3 Orientation vers le client

### **Taxonomie 3**

### **Objectif d'apprentissage**

- b) Permettre au client de dialoguer par le biais d'instructions claires et compréhensibles pour résoudre le problème de manière indépendante avec la solution élaborée ou identifiée.

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat énonce la description des étapes individuelles pour l'application d'une fonction spécifique d'un produit logiciel à un client injoignable sur le répondeur téléphonique en utilisant les connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.4.1 Comportement des clients

2.4.3 Orientation vers le client

### **Taxonomie 3**

## **1.7.5 Contrôle de la compréhension**

### **1.8.1 L'identification**

Utiliser des questions ciblées, adaptées à la réponse du client, pour confirmer que le problème a été résolu ou que la procédure de résolution du problème est comprise

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat identifie les réactions du client à partir d'une conversation enregistrée par écrit, en utilisant les connaissances spécialisées suivantes de manière ciblée, ce qui permet de savoir si le client a pu suivre les explications données par l'agent du centre d'appel :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Bases de la gestion des conversations

2.2.3 Techniques d'interrogation

## 1.8 Contact (sortant)

### 1.8.1 L'identification

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Identifier le client de manière amicale et respectueuse conformément aux directives internes de l'entreprise (directives commerciales, exigences en matière de discrétion, etc.)

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat formule un amorceur de conversation en utilisant les informations existantes relatives aux directives commerciales et au client à appeler, en faisant un usage ciblé de l'expertise suivante :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.3 Conversations en situation Outbound.

#### **Taxonomie 3**

### 1.8.2 Créer une référence

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Expliquer de manière compétente et compréhensible la raison du contact, en tenant compte des informations existantes et des secrets d'affaires (par exemple, le profil du client, la description du produit).

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat, à partir d'un profil de client donné et d'une description de produit, formule par écrit une phrase pour créer la référence, en faisant un usage ciblé des connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Notions de base sur la conduite des conversations

2.3.3 Conversations en situation d'éloignement

2.4.3 Orientation vers le client

#### **Taxonomie 3**

## 1.9 Sondage

### 1.9.1 Présentation

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Présenter le projet ou la raison de l'appel d'une manière attrayante, engagée et compréhensible sur la base d'une introduction préparée à l'entretien et des informations existantes sur la personne interrogée.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat formule par écrit une présentation éventuelle et succincte de l'enquête sur la base d'informations données sur une enquête, en faisant un usage spécifique des connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.2 Enquête

## 2.4.1 Comportement des clients

### Taxonomie 3

#### 1.9.2 Motiver les clients à participer

##### Objectif d'apprentissage

a) Sélectionner les arguments appropriés en fonction du comportement du client afin de le convaincre de l'importance de sa participation à l'enquête.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat, en réponse à une séquence de conversation enregistrée se terminant par la déclaration du client "Je n'ai pas le temps", cherche des arguments appropriés pour motiver le client et formule des exemples en utilisant les compétences suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.2 Enquête

2.4.1 Comportement des clients

2.4.3 Orientation vers le client

#### 1.9.3 Réalisation de l'enquête

##### Objectif d'apprentissage

a) En réagissant de manière appropriée au comportement du répondant (digressions, objections), mener l'enquête rapidement et de manière ciblée conformément au guide d'entretien.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat réalise une partie de l'enquête avec une personne qui a tendance à s'écarter du sujet, en faisant notamment appel aux compétences suivantes

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.2 Enquête

### Taxonomie 3

##### Objectif d'apprentissage

b) Présenter une question au client d'une manière compréhensible, sans en changer le sens.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat réponde en fonction du sens réel à une question écrite qui, en raison de l'utilisation de virgules peut être interprétée de deux manières différentes , en utilisant les compétences suivantes :2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.3 Techniques d'interrogation

### Taxonomie 3

##### Objectif d'apprentissage

c) clarifier les ambiguïtés ou les objections du client aux questions individuelles selon le guide d'entretien ou justifier les questions sans en changer le sens

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

que le candidat sélectionne parmi cinq explications supplémentaires d'une question, en utilisant les compétences suivantes, celle qui ne déforme pas le sens de la question initiale :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.2.3 Techniques d'interrogation

2.6.1 Analyse

### **Taxonomie 3**

#### **1.9.4 Clôture de l'enquête**

##### **Objectif d'apprentissage**

Conclure l'enquête d'une manière reconnaissante et amicale selon le déroulement et le guide d'entretien.

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat réalise une brève enquête comportant trois questions et la complète en appliquant spécifiquement les compétences suivantes

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.2 Enquête

### **Taxonomie 3**

#### **1.10.1 Détermination de la responsabilité**

##### **Objectif d'apprentissage**

Sur la base des informations évaluées, décider qui peut traiter le cas de manière compétente et concluante avec la plus grande certitude possible.

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat sélectionne, parmi cinq départements brièvement décrits d'une entreprise fictive, celui qui a le plus de chances de pouvoir mener à bien le dossier, en utilisant de manière ciblée les connaissances spécialisées suivantes :

### **2.6.1 Analyse**

### **Taxonomie 3**

#### **1.10.2 Convenir de la suite de la procédure**

##### **Objectif d'apprentissage**

a) Convenir d'une solution appropriée en fonction de la disponibilité du bureau vers lequel l'appel doit être transféré et des possibilités de contacter le client.

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Le candidat doit organiser un rappel lors d'une conversation simulée avec le client en utilisant les connaissances spécialisées suivantes, car le bureau responsable qui lui a été attribué n'est pas disponible pour le moment :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.4 Attente/transfert

2.4.3 Orientation vers le client

### **Taxonomie 3**

#### **1.10.3 Communiquer la transmission**

##### **Objectif d'apprentissage**

a) Informer le client brièvement et clairement sur la raison de la transmission, le temps d'attente prévu et la prochaine personne de contact.

## **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat formule la manière de diriger le client vers une autorité compétente conformément à une séquence de conversation enregistrée, en faisant un usage ciblé des connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.4 Attente/transfert

**Taxonomie 3**

## **1.10.4 Accompagnement des clients en position d'attente**

### **Objectif d'apprentissage**

a) Si nécessaire, tenir le client informé de la situation actuelle afin que son temps d'attente en position d'attente ne dépasse pas une minute.

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Le candidat doit expliquer, en utilisant les compétences spécifiques suivantes, les points auxquels il est attentif lorsqu'un client est en position d'attente :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Notions de base sur la conduite des conversations

2.3.4 Attente/transfert

**Taxonomie 3**

## **1.10.5 Informer le bureau suivant**

### **Objectif d'apprentissage**

a) Informer brièvement et clairement l'unité d'acceptation de l'identité du client et des points les plus importants de la conversation précédente.

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Le candidat doit résumer de manière ciblée une courte conversation enregistrée en utilisant les connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.3.4 Attente/transfert

2.6.1 Analyse

**Taxonomie 3**

## **1.11.1 Répondre au potentiel de ventes croisées**

### **Objectif d'apprentissage**

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Identifier d'autres potentiels de vente ou des besoins supplémentaires sur la base des informations reçues et des objections soulevées par le client

**Taxonomie 3**

## **1.12.1 Synthèse**

### **Objectif d'apprentissage**

Résumer la conversation en termes de décisions les plus importantes, de résultats et de déroulement de la conversation et présentez-la au client de manière compréhensible.

### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**



que le candidat vérifie l'exhaustivité d'un résumé écrit d'un entretien qui est également par écrit, en utilisant spécifiquement les connaissances spécialisées suivantes, et complète tous les points pertinents mais manquants :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.6.1 Analyse

**Taxonomie 3**

1.12.2 Conclure un accord

### **Objectif d'apprentissage**

a) Le cas échéant, déterminer la suite de la procédure avec le client de manière engageante.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat soit en mesure de décider si des accords sont nécessaires ou doivent être conclus concernant la suite de la procédure au cours d'une conversation enregistrée avec application ciblée des connaissances spécialisées suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

2.6.1 Analyse

**Taxonomie 3**

## **1.13 La finalisation**

### **1.13.1 Demander d'autres souhaits**

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Demander poliment au client si il a d'autres demandes et s'assurer ainsi qu'il a été servi de manière concluante.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

que le candidat sélectionne la plus contraignante des cinq questions de suivi données, en utilisant spécifiquement l'expertise suivante, et justifie son choix :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Principes de base de la conduite d'une conversation

**Taxonomie 3**

### **1.13.2 Dire au revoir au client en citant son nom**

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Quitter le client de manière amicale et courtoise, en exprimant les salutations conformément aux directives internes de l'entreprise.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Le candidat doit formuler le salut d'adieu de manière courtoise en utilisant les compétences professionnelles suivantes :

2.1.1 Principes de communication

2.2.1 Notions de base sur la conduite des conversations

**Taxonomie 3**

## 2.0 L'expertise fonctionnelle

### 2.1 Les bases de la communication

#### 2.1.1 Principes de communication

##### Objectif d'apprentissage

a) Savoir donner des exemples de l'utilisation des principes de communication dans la conversation et décrire les effets obtenus.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

- décrire des exemples de communication verbale et non verbale dans des situations de conversation.
- distinguer le niveau factuel et le niveau relationnel dans une conversation
- donner un exemple de perturbations dans un cycle de communication et de leurs effets (ne pas laisser les gens finir, sources extérieures de perturbation comme le téléphone, attaques personnelles, etc.)
- décrire l'effet à atteindre par une règle de retour d'information spécifique.

##### Taxonomie 2

#### 2.1.2 Une expression claire

##### Objectif d'apprentissage

a) Savoir communiquer les informations données en phrases complètes et courtes et de manière exhaustive.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

- reproduire des informations données par des mots clés dans des phrases complètes de manière significative et complète.
- utiliser une phrase incomplète pour montrer quel élément de la phrase est manquant

##### Taxonomie 3

##### Objectif d'apprentissage

b) Savoir appliquer les règles d'un langage clair et compréhensible dans la communication.

##### Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

- paraphraser un terme technique fréquemment utilisé dans le langage courant du client.
- convertir des phrases compliquées et incompréhensibles en phrases simples et compréhensibles.

- formuler un texte dans la langue familière du client qui n'est pas appropriée pour le destinataire

### **Taxonomie 3**

## 2.2 Méthodes et techniques d'entretien

### 2.2.1 Les bases de la conduite d'une conversation

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Modérer efficacement et délibérément une conversation dans le cas de comportements différents des clients, en tenant compte de la structure de la conversation (exigences opérationnelles, services [1.1 -1.13]).

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Pouvoir dire à tout moment pendant un entretien de vente dans quelle phase se trouve la première et quelles mesures sont nécessaires pour la poursuite de l'entretien.

### **Taxonomie 3**

#### **Objectif d'apprentissage**

b) Savoir démontrer, pour une étape donnée d'un service (voir section 1.0), l'effet que cela aura sur le client et sur une conversation réussie.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Connaître les objectifs d'apprentissage décrivant les services de la section 1.0.

par exemple, pour le service 1.3 Conseil, 1.3.1 Analyse des besoins : réduire les besoins de conseil du client de manière structurée.

### **Taxonomie 2**

#### **Objectif d'apprentissage**

c) Connaître des techniques de conversation qui lui permettent de mener une conversation de manière efficace et ciblée, et pouvoir démontrer leur effet.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- indiquer des moyens de rester en tête de la conversation

- montrer des moyens de reprendre la tête de la conversation

- démontrer l'effet de s'adresser régulièrement au client par son nom correct.

### **Taxonomie 2**

#### 2.2.2 L'écoute active

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Connaître les principes de l'écoute active et savoir comment l'exprimer au client.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- formuler une question en réponse à l'explication du client, montrant que le candidat a écouté attentivement le client.

- démontrer l'effet de la reconnaissance émotionnelle au moyen d'un extrait de conversation contenant un exemple de reconnaissance émotionnelle

### **Taxonomie 2**

#### 2.2.3 Techniques d'interrogation

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Savoir décrire les différentes techniques d'interrogation et leurs objectifs.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- identifier les objectifs poursuivis par une question suggestive.
- décrire une situation de conversation dans laquelle une question suggestive est utile.

**Taxonomie 2**

**Objectif d'apprentissage**

b) Savoir démontrer pourquoi une certaine technique d'interrogation est appropriée pour une poursuite réussie de la conversation dans une situation donnée.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- pourquoi est-il judicieux de poser des questions ouvertes au début d'une analyse des besoins ?
- Pourquoi une question fermée est-elle préférable à une question ouverte pour conclure une vente ?

**Taxonomie 2**

**2.2.4 Analyse des besoins**

**Objectif d'apprentissage**

a) Savoir indiquer pour une situation de discussion si une certaine procédure est utile pour une évaluation complète des besoins du client.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- le besoin exprimé par le client et une question éventuelle du CCA sont disponibles. Le candidat doit évaluer si cette question est adaptée à la situation.
- Analyser les commandes pour savoir quelles informations sont nécessaires à leurs exécutions, lesquelles sont déjà disponibles et lesquelles sont manquantes.

**2.2.5 Argumentation sur les avantages**

**Objectif d'apprentissage**

Démontrer lors d'un processus d'argumentation sur les avantages, l'effet sur le client et sur une conversation réussie.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

Reconnaître dans un enregistrement d'appels que l'agent convertit les caractéristiques du produit en avantages et décrire si l'objectif est atteint.

**Taxonomie 2**

**2.2.6 Traitement des objections**

**Objectif d'apprentissage**

- a) Indiquer, dans des situations de conversation données, si le traitement des objections est nécessaire.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

En fonction de la réaction d'un client à une solution donnée, décider s'il s'agit d'une objection ou non.

**Taxonomie 2**

b) Démontrer l'effet d'une étape de traitement des objections sur le client et sur le succès de la discussion.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Lors de la réunion de vente, le client mentionne que le prix est trop élevé (droit de garde, frais). Le conseiller à la clientèle montre au client des avantages supplémentaires (réseau d'agences, parking devant la maison). Que veut-il obtenir avec cela ?

**Taxonomie 2**

**2.3.1 Services d'un centre d'appel**

**Objectif d'apprentissage**

a) Connaître les principaux services fournis par un centre d'appel

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Connaître les services énumérés au point 1.0 :
- par exemple 1.3 Conseil, 1.4 Vente, etc.

**Taxonomie 1**

### 2.3.2 Enquête

#### Objectif d'apprentissage

a) Savoir décrire les principales exigences pour une enquête réussie et leur impact sur une conversation d'enquête.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Objectif de l'enquête, groupes cibles, durée de l'enquête, création d'un environnement favorable, méthode d'enquête
- Identifier les effets possibles d'une durée trop longue de l'entretien sur le résultat de l'entretien et de l'enquête.

**Taxonomie 2**

#### Objectif d'apprentissage

b) démontrer pourquoi les listes de questions structurées (directives d'entretien) sont importantes pour la fiabilité des enquêtes.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- expliquer les avantages des techniques de questionnaire telles que les entretiens scénarisés ou assistés par ordinateur sur la validité des enquêtes.
- souligner les effets négatifs des questions suggestives sur la valeur informative d'une enquête.

**Taxonomie 2**

### 2.3.3 Conversations en situation de Outbound

#### Objectif d'apprentissage

a) Montrer pour certaines activités dans une entreprise pourquoi elles sont traitées sous forme d'appels sortants.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Pourquoi un appel sortant plutôt qu'un courriel est-il envoyé pour vendre un produit de consommation ?

**Taxonomie 2**

#### Objectif d'apprentissage

b) Décrire dans les conversations sortantes l'effet des éléments du début de la conversation sur le comportement du client et le succès de la discussion.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- expliquer l'effet des questions destinées à obtenir trois "oui psychologiques" du client (base de la confiance).
- démontrer pour un début de conversation particulier (référence factuelle / personnelle) comment cela est destiné à éveiller l'intérêt du client

**Taxonomie 2**

### 2.3.4 Attente/transfert

#### Objectif d'apprentissage

a) Peut décrire une procédure pour le suivi d'une conversation qui répond aux exigences du client.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Pourquoi est-il utile d'accompagner le client dans sa situation d'attente ?
- Quelles possibilités peuvent être offertes à un client s'il ne lui est pas possible d'attendre que l'interlocuteur souhaité soit libre ?
- analyser quelles réactions sont déclenchées chez le client lorsqu'il doit attendre au téléphone ?

**Taxonomie 2**

### 2.3.5 Reconnaître les signaux d'achat

## **Objectif d'apprentissage**

a) Connaître les différents signaux d'achat et savoir réagir afin de conclure une affaire avec succès.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- sélectionner la réponse appropriée au comportement d'un client donné parmi une série de réponses prédéfinies.

- indiquer quelles sont les réactions propres à éviter en cas de comportement émotionnel du client

**Taxonomie 2**

## 2.4 Orientation du client dans un centre d'appel

### 2.4.1 Comportement des clients

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Connaître les différents comportements (typologies) des clients ainsi que leurs antécédents et pouvoir indiquer comment y réagir de manière spécifique.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- sélectionner la réponse appropriée pour un comportement donné du client parmi une série de réponses données.

- indiquer quelles sont les réactions propres à éviter en cas de comportement émotionnel du client

**Taxonomie 2**

### 2.4.2 Service qualité

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Comprendre l'importance de la qualité du service dans l'environnement concurrentiel actuel avec des produits largement identiques et nommer des éléments importants de la qualité du service.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- identifier les comportements ou les caractéristiques qui lient les clients d'une banque à l'entreprise sur le long terme.

**Taxonomie 2**

### 2.4.3 Orientation vers le client

#### **Objectif d'apprentissage**

a) Comprendre pourquoi le fait de servir les clients selon leurs besoins est essentiel au succès d'une entreprise.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- démontrer les conséquences pour l'entreprise de ne pas traiter avec un client de manière courtoise au téléphone.

- démontrer les conséquences pour l'entreprise de fournir des conseils compétents à un nouveau client par téléphone.

**Taxonomie 2**

## 2.5 Gestion du stress

### 2.5.1 Gestion du stress

#### **Objectif d'apprentissage**

a) reconnaître les symptômes du stress et en identifier les causes.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- être capable d'identifier les raisons des réactions négatives des clients

- déterminer les symptômes du stress pour des situations de travail données et identifier leurs causes.

**Taxonomie 2**

#### **Objectif d'apprentissage**

b) identifier les facteurs de stress à partir d'exemples de la vie professionnelle et décrire les solutions possibles pour accroître la résistance et la résilience.

**Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- démontrer des solutions appropriées pour les situations stressantes (volume d'appels élevé, trop peu d'employés, panne de système, etc.

- démontrer des mesures organisationnelles pour un environnement de travail spécifique qui contribue à la réduction du stress.

## **Taxonomie 2**

### **Objectif d'apprentissage**

c) connaît les critères ergonomiques essentiels pour la conception d'un poste de travail dans un centre d'appel

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- connaître les règles les plus importantes pour un éclairage optimal du lieu de travail d'un centre d'appel.
- connaître la distance à l'écran, le positionnement de l'écran, etc.
- énumérer des mesures d'insonorisation

## **Taxonomie 1**

### **Objectif d'apprentissage**

d) reconnaître les causes des douleurs et des dommages posturaux savoir comment les contrecarrer.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Connaître les points les plus importants d'une position assise correcte afin de prévenir la fatigue et les problèmes de posture.

## **Taxonomie 2**

### 2.6 Méthodologie de travail

#### 2.6.1 Analyse

##### **Objectif d'apprentissage**

a) Savoir établir une cartographie des besoins d'information du client et des sources d'information lui permettant d'identifier rapidement l'information souhaitée.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Connaître les questions relatives aux informations disponibles, nécessaires et demandées.
- Catégoriser les besoins d'information communs des clients de manière à ce qu'ils puissent identifier facilement et rapidement les sources d'information.

## **Taxonomie 3**

b) Savoir concevoir de manière optimale des processus de travail personnels sur le lieu de travail d'un centre d'appel en fonction de différents critères (exigences en matière de temps, qualité du travail, etc.).

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- prévoir le rafraîchissement nécessaire de ses connaissances spécialisées en fonction du déroulement quotidien du volume d'appels.

## **Taxonomie 3**

### 2.6.2 Le travail en équipe

##### **Objectif d'apprentissage**

a) Connaître les règles et leurs objectifs pour une bonne coopération dans un groupe/une équipe.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- Peut-on souligner les conséquences de la règle "Only one speaks" pour le travail d'équipe ?
- Quel est l'effet sur la poursuite du travail d'équipe s'il n'y a pas de consensus au sein de l'équipe avant que des décisions importantes ne soient prises ?

## **Taxonomie 1**

### 2.6.3 Protection des données

##### **Objectif d'apprentissage**

a) Savoir décrire les principales dispositions en matière de protection des données, notamment en ce qui concerne le traitement quotidien des données des clients.

#### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- démontrer un comportement d'information envers des tiers qui est conforme à la loi sur la protection des données.
- savoir comment traiter la collecte systématique de données sur la base de la législation relative à la protection des données.

## **Taxonomie 2**

#### 2.6.4 Technologie des centres d'appel

##### **Objectif d'apprentissage**

a) Connaître les termes les plus importants des composants matériels et logiciels d'un centre d'appel et savoir comment ils soutiennent son travail.

Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :

##### **Par exemple, les éléments suivants pourraient être requis :**

- décrire le rôle de la distribution automatique des appels (DAA) dans un centre d'appel.
- expliquer le rôle d'une CTI et les avantages pour un agent
- interpréter un niveau de service

##### **Taxonomie 1**



## **Dispositions finales**

### **Validité et application**

Ces règlements d'application entrent en vigueur le 1er septembre 2003, avec effet pour tous les examens effectués après cette date.

Le texte original valide est la version allemande. Ces règlements d'application peuvent également être publiés en français et en italien.

CALLNET.CH est chargé de l'exécution.

Zurich, le 1er septembre 2003

CALLNET.CH

Le Président Le Président de la  
Commission d'examen

