



# Agent-e Relation Client CFC

Formation en 3 ans

## L'agent-e relation client

L'agent-e relation client est un-e spécialiste dans les contacts avec la clientèle et son cadre de travail principal est basé essentiellement dans les centres téléphoniques ou les centres de service à la clientèle de grandes entreprises. L'agent-e relation client place le client au centre de ses activités. En tant que premier contact de l'entreprise avec les clients, il/elle est l'image de marque de celle-ci et privilégie le choix d'un service et de solutions en rapport avec les besoins du client.

Les buts principaux de l'agent-e relation client sont d'entrer en contact avec les clients, et interviennent dans toutes les phases de la gestion de la clientèle. Ils/elles acquièrent de nouveaux clients, mènent des entretiens de vente, prennent des commandes, répondent aux questions et aux réclamations, fidélisent la clientèle et regagnent des clients perdus. Les agent-e-s relation client fournissent aux clients des informations sur différents produits et prestations, et assurent le suivi de la clientèle tout au long de la relation commerciale et ce, avec une bonne maîtrise du français, de l'allemand et/ou de l'anglais.

### La formation

Les personnes en formation suivent les cours à l'école professionnelle durant 3 ans, selon la répartition suivante :

Deux jours par semaine en 1<sup>ère</sup> année ; deux jours par semaine en 2<sup>ème</sup> année et un jour en 3<sup>ème</sup> année (voir tableau synoptique ci-dessous) Les cours interentreprises sont organisés par l'association faitière CallNet, et sont dispensés durant l'année scolaire

<b>Tableau synoptique des leçons dispensées durant la formation (école professionnelle)</b>				
<b>BRANCHES ET COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES</b>	<b>1<sup>ÈRE</sup> ANNÉE</b>	<b>2<sup>ÈME</sup> ANNÉE</b>	<b>3<sup>ÈME</sup> ANNÉE</b>	<b>TOTAL DES LEÇONS</b>
<b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 1 EN FRANÇAIS</b> Organisation du travail et de la collaboration, acquisition de nouveaux clients, suivi et fidélisation de la clientèle et reconquête des clients perdus	114	114	38	<b>266</b>
<b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 1 (1<sup>ÈRE</sup> LANGUE ÉTRANGÈRE : ALLEMAND)</b> Langue et grammaire, communication orale et écrite basée sur la gestion clientèle avec comme objectif l'obtention d'un certificat international Goethe B2 ou B1 selon.	114	114	76	<b>304</b>
<b>COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 2</b> Organisation du travail et de la collaboration, utilisation des installations de communication et systèmes de support, respect des directives et des prescriptions	76	38	38	<b>152</b>
<b>ANGLAIS</b> selon le même principe que l'allemand, avec comme objectif, l'obtention d'un certificat international	114	114	-	<b>228</b>
<b>CULTURE GÉNÉRALE</b> Langue et communication (grammaire, vocabulaire et correspondance) et société (économie, droit)	114	114	114	<b>342</b>
<b>GYMNASTIQUE ET SPORT</b>	57	38	38	<b>133</b>
<b>Total</b>	<b>589</b>	<b>532</b>	<b>304</b>	<b>1425</b>

## Cours à Options

Allemand en complément

## Voyage de diplôme, excursions, et autres activités spéciales

Selon possibilités

## Frais de formation

Enseignement	1ère	2ème	3ème	Total
Frais administratifs*	80. –	80. –	40. –	<b>200.-</b>
Moyens d'enseignement **	Env. 600. –	000. –	000. –	<b>600.-</b>
Procédure de qualification				
Frais (à régler par l'entreprise formatrice)			100. –	<b>100.-</b>
Frais d'examens Allemand Goethe			280. –	<b>280.-</b>
Frais d'examen Anglais facultatif			280. –	<b>280.-</b>

\* Les factures sont envoyées aux apprentis.

\*\*à retirer à la librairie Lüthy, Bienne

## Procédure de qualification

Les examens finaux auront lieu en fin de 3<sup>ème</sup> année, durant les deux premières semaines du mois de juin. Les examens écrits et oraux ainsi que la partie pratique se dérouleront dans les locaux de la BFB, selon les branches mentionnées ci-dessus dans le tableau synoptique (à l'exception du sport).

## Informations sur la procédure de qualification

Commission d'Examens d'Associations Bienne-Seeland [www.vpk-cea.ch](http://www.vpk-cea.ch)

Directeur des examens, Pierre Schluep

Tél. : 032 328 30 00

Mél. : pierre.schluep@vpk-cea.ch

## Perspectives d'avenir et possibilités de perfectionnement

- Call Center Agent
- Call Center Manager
- Contact Center Superviseur avec brevet fédéral
- Maturité professionnelle 1 (en cours d'apprentissage) : possible sur demande
- Maturité professionnelle 2 (en une année après le CFC)



**BILDUNG | FORMATION | BIEL | BIENNE**

## Personnes de contact



**Regula Bouimarine**  
Vice-directrice, Responsable  
des professions commerciales  
Tel. 032 328 30 12  
regula.bouimarine@bfb-bielbienne.ch

Secrétariat de la  
formation initiale  
Tel. 032 328 30 00  
mail@bfb-bielbienne.ch

## Office de l'enseignement secondaire du 2e degré et de la formation professionnelle (OSP)

Monique Zürcher  
032 486 07 94  
monique.zuercher@erz.be.ch

Cristina Voutat  
032 486 07 90  
cristina.voutat@erz.be.ch

## Pour d'autres informations

[www.bfb-bielbienne.ch](http://www.bfb-bielbienne.ch)  
[www.wksbern.ch](http://www.wksbern.ch)  
[www.callnet.ch](http://www.callnet.ch)  
[www.fachleute-kundendialog.ch](http://www.fachleute-kundendialog.ch) (rubrique: Grundbildung Kundendialog)



BFB | Robert Walser Platz 9, Place Robert Walser 9 | Postfach 285, Case postale 285 | 2501 Biel-Bienne  
Tel. 032 328 30 00 | Fax 032 328 30 29 | mail@bfb-bielbienne.ch | www.bfb-bielbienne.ch

Trägerschaft KV Biel | Patronage SEC Bienne