

## Agent/e relation client CFC



### Nature des tâches

Pour qui apprécie s'entretenir avec des personnes en tout genre, la profession d'agent ou d'agente relation public offre de bonnes perspectives. En effet, les agents relation client opèrent dans des centres d'appels ou de contacts et sont les interlocuteurs des clients, qu'ils conseillent et auxquels ils vendent des produits ou des services. Ils mènent des entretiens de vente, répondent à des questions, prennent des commandes, mais enregistrent également les réclamations des clients, qu'ils redirigent parfois vers les services compétents. De plus, ils effectuent des enquêtes et des interviews.

Les agents relation client sont des interlocuteurs habiles, capables de gagner une nouvelle clientèle, mais aussi de reconquérir d'anciens clients ou de mener des entretiens difficiles, au minimum dans une langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue. Ils conservent leur calme en toute situation, savent garder leur distance en cas de conflit. Ils travaillent également avec des systèmes d'information et des banques de données. Ils élaborent et proposent aux clients des solutions adaptées à leurs besoins. Ils ont conscience de représenter l'entreprise et son image.

## Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée.

Goût pour le contact avec les clients, très bonnes capacités de communication, manières agréables au téléphone, facilité d'expression orale et écrite, goût pour les langues étrangères, rapidité de compréhension, résistance psychique.

## Formation

3 ans.

Cours à l'école professionnelle 1 jour par semaine, cours interentreprises sur différents thèmes.

Possibilité de suivre les cours menant à la maturité professionnelle durant la formation professionnelle initiale, en cas de très bons résultats scolaires.

## Perspectives

L'Institut suisse pour la formation des chefs d'entreprise IFCAM et SEC Suisse proposent des cours spécifiques au commerce de détail.

Examens professionnels (EP):

Contact Center Supervisor, spécialiste de la conduite d'un groupe, spécialiste en marketing, spécialiste de vente avec spécialisations en service interne ou service externe.

Examens professionnels supérieurs (EPS):

Expert/e en conduite organisationnelle dipl., responsable de la communication dipl., chef/fe de marketing dipl.

Ecole supérieure (ES):

Economiste d'entreprise dipl. ES, marketing manager dipl. ES.

Haute école spécialisée (HES):

Bachelor of Science en économie d'entreprise, Certificate of Advanced Studies (CAS) Customer Focus à l'Institut für Finanzdienstleistungen de la Haute école de Lucerne.

Chef/fe d'entreprise, responsable d'un centre d'appel ou d'un centre de contacts.



## Adressen alle Kantone

UPC Schweiz GmbH  
Berufsbildung  
Richtiplatz 5  
8304 Wallisellen  
Frau Christine Hauser, 058 388 91 11  
[www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/](http://www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/)  
SP 2019 (\*)

UPC Schweiz GmbH  
Berufsbildung  
Richtiplatz 5  
8304 Wallisellen  
Frau Christine Hauser, 058 388 91 11  
[www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/](http://www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/)  
SP 2019 (\*)

Formation professionnelle Poste  
Centre de formation professionnelle ouest  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/apprentissage](http://www.post.ch/apprentissage)  
SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

Formation professionnelle Poste  
Centre de formation professionnelle ouest  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/apprentissage](http://www.post.ch/apprentissage)  
SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/lehrstellen](http://www.post.ch/lehrstellen)  
VR SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/lehrstellen](http://www.post.ch/lehrstellen)  
VR SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/lehrstellen](http://www.post.ch/lehrstellen)  
VR SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/lehrstellen](http://www.post.ch/lehrstellen)  
VR SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postjob@post.ch](mailto:postjob@post.ch)  
[www.post.ch/lehrstellen](http://www.post.ch/lehrstellen)  
VR SP PRE 2019 2020 2021 (\*)

\* Info-Code

DD: Documentation disponible.

VD: Vidéo/DVD disponible.

RP: Registre régional des places d'apprentissage disponible.

VR: Visite de l'entreprise sur rendez-vous.

EP: Une expérience professionnelle est possible.

SP: Stage préprofessionnelle.

TAD: Test d'aptitude demandé.

OP: Entretien d'orientation professionnelle préalable souhaité.

PRE: Demande quel est le profil requis par l'entreprise avant d'envoyer ton dossier de candidature.

EC: Enseignement de certificat est possible.

JV: Job de vacances sur demande.

TD: Travail en dehors de l'école sur demande.

16, 17, 18: Places d'apprentissage per 2016, 2017, 2018.