



Formation
continue

Agentes et agents de centre de contacts clients

LCA.8D

Information : (514) **376-1620**, poste **419**



**Collège de
Rosemont**

www.crosemont.qc.ca

6400, 16^e Avenue, Montréal (Québec) H1X 2S9

Programme de formation

Type de sanction

Attestation d'études collégiales permettant de cumuler 17 2/3 unités.

Objectifs du programme

Acquérir les connaissances et habiletés nécessaires pour répondre aux demandes de renseignements, prendre des commandes, effectuer des réservations et certaines transactions financières, traiter des plaintes, solliciter des clients potentiels, promouvoir des solutions d'affaires, vendre des produits et services ainsi qu'assurer un suivi auprès de la clientèle.

Compétences visées

Au terme de ce programme, l'étudiante ou l'étudiant sera capable de :

- Assurer son intégration au sein d'un centre de contacts clients.
- Utiliser les fonctions de base des logiciels courants et des communications électroniques.
- Traiter en anglais avec des clientes ou clients et des fournisseurs.
- Améliorer la pertinence du contenu, la qualité de construction, d'expression et de présentation des réponses à des demandes d'information ou à des plaintes transmises aux clients.
- Assurer le service à la clientèle par téléphone.
- Promouvoir et vendre des produits ou des services par téléphone.
- Démontrer l'intégration des apprentissages dans le contexte d'un centre de contacts clients.

Durée du programme

510 heures

Conditions d'admission

Est admissible à un programme conduisant à une attestation d'études collégiales la personne qui possède une formation jugée suffisante par le collègue et qui satisfait à l'une des conditions suivantes :

- elle a interrompu ses études pendant au moins deux sessions consécutives ou une année scolaire;
- elle est visée par une entente conclue entre le collègue et un employeur ou par un programme gouvernemental;
- elle a complété au moins une année d'études post secondaires échelonnée sur une période d'un an ou plus.

OU

Est admissible à un programme conduisant à une attestation d'études collégiales désigné par le Ministre, la personne titulaire du diplôme d'études secondaires ou du diplôme d'études professionnelles, dans la mesure où l'une des conditions suivantes est satisfaite :

- le programme permet d'acquérir une formation technique dans un domaine pour lequel il n'existe aucun programme conduisant au diplôme d'études collégiales;
- le programme est visé par une entente conclue, en matière de formation, par le ministre de l'Éducation avec un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec.

Est également admissible à un programme conduisant à une attestation d'études collégiales désigné par le Ministre, dans la mesure où le programme permet d'acquérir une formation technique définie en prolongement de la formation professionnelle offerte à l'ordre d'enseignement secondaire, la personne titulaire du diplôme d'études professionnelles.

Préalables requis

Détenir un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent. Démontrer une bonne maîtrise de la langue anglaise (test). Maîtriser le clavier d'un micro-ordinateur (vitesse de frappe d'au moins 20 mots/minute).

Clientèle visée

Toute personne répondant à nos critères de sélection et disponible pour étudier à temps plein le jour. Les personnes pouvant bénéficier de l'assurance-emploi ou de la sécurité du revenu doivent obtenir l'autorisation de leur agente ou de leur agent pour intégrer ce programme de formation.

Caractéristiques recherchées

Les personnes recherchées pour occuper un poste d'agente ou d'agent dans un centre de contacts clients doivent être joviales, courtoises, dynamiques, débrouillardes, aimer parler et servir la clientèle au téléphone, avoir une voix appropriée, être autonomes, avoir une approche client agréable et aimer trouver des solutions aux problèmes des gens.

Celles qui souhaitent travailler dans un centre spécialisé dans la vente doivent être curieuses, aimer vendre au téléphone, être confiantes, savoir très bien gérer leur stress et être fonceuses.*

* Source : TechnoCompétences, Profil de la main-d'œuvre dans les centres de contacts clients, 2002

Description des cours

Session 1

410-384-RO 60 heures

Intégration en centre de contacts clients

Compétence : Assurer son intégration au sein d'un centre de contacts clients.

Description : Tout d'abord ce cours favorise l'exploration de l'univers des centres de contacts clients (centres d'appels) ensuite, l'établissement de liens avec ses caractéristiques et ses intérêts personnels et enfin, il permet d'appliquer des méthodes de recherche d'emploi.

410-396-RO 90 heures

Informatique et communication électronique

Compétence : Utiliser les fonctions de base des logiciels de gestion courants et des communications électroniques.

Description : Ce cours initie aux diverses fonctions de base d'un logiciel de traitement de texte, d'une base de données et d'un chiffrier électronique dans le contexte d'un centre de contacts clients. Il favorise également l'exploration d'Internet et l'utilisation du courrier électronique.

604-023-RO 45 heures

Communication et transactions commerciales en anglais

Compétence : Traiter en anglais avec des clientes ou clients et des fournisseurs.

Description : D'une part, ce cours permet de consolider les notions d'anglais langue seconde, d'autre part, il permet d'appliquer des stratégies de négociation orale et écrite ainsi que des compétences en rédaction de documents relatifs aux transactions d'affaires.

601-043-RO 45 heures

Communication écrite

Compétence : Améliorer la pertinence du contenu, la qualité de construction, d'expression et de présentation des réponses à des demandes d'information ou à des plaintes transmises aux clients.

Description : Ce cours permettra de développer les compétences méthodologiques, logiques et linguistiques grâce auxquelles l'étudiante ou l'étudiant pourra répondre rapidement, efficacement et avec assurance, par écrit, aux demandes d'information et aux plaintes de clients.

Session 2

410-405-RO 75 heures

Service à la clientèle : approches et stratégies

Compétence : Assurer le service à la clientèle par téléphone.

Description : Ce cours favorise l'identification des aspects les plus importants d'un bon service à la clientèle dans le cadre de la réception d'appels, l'analyse des communications téléphoniques du point de vue de la cliente ou du client et l'application des techniques appropriées dans le cas de plaintes, de mécontentements, de conflits, de manière à conserver leur clientèle. L'étudiante ou l'étudiant apprendra à répondre aux demandes (information, mises à jour), à prendre les commandes (catalogues, livraisons, infomerciaux), à effectuer des réservations (hôtels, avion, spectacles) certaines transactions financières (bancaires, assurances) et à trouver et proposer des solutions simultanément en transigeant avec la cliente ou le client à l'aide des différents outils téléphoniques et informatiques et ce, dans les deux langues.

410-413-RO 45 heures

Promotion et vente des produits et services

Compétence : Promouvoir et vendre des produits ou des services par téléphone.

Description : Ce cours favorise l'apprentissage et l'application des principales techniques d'émission d'appels (promotion de solutions d'affaires, vente de produits et services). Il permettra à l'étudiante ou l'étudiant de découvrir les besoins des clients pour ensuite appliquer les méthodes de vente adéquates à l'aide des différents outils téléphoniques et informatiques et ce, dans les deux langues.

410-S30-RO 6 semaines

Stage en centre de contacts clients

P.A.* : 410-396-RO – 410-405-RO – 410-413RO

Compétence : Démontrer l'intégration des apprentissages dans le contexte d'un centre de contacts clients.

Description : Ce stage permet à l'étudiante ou l'étudiant de mettre en pratique l'ensemble des compétences acquises lors du programme de formation dans un contexte réel de travail.

* P.A. : Préalable absolu