

ATTESTATION D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

FICHE SYNTHÈSE DE PROGRAMME

| | | |
|---|--|---------------|
| Titre : Service à la clientèle | | |
| Code : 00213 | Durée : 540 heures | |
| Secteur de formation : Administration, commerce et informatique (01) | | |
| Sanction des études : AEP (décernée exclusivement par les commissions scolaires) | | |
| Statut : programme accrédité par le Groupe de coordination le : | | 2005-11-22 |
| Commission scolaire mandatée : Des Découvreurs | | |
| Commissions scolaires participantes : Premières-Scigneuries, English-Montreal, Des draveurs, Charlevoix, Marguerite-Bourgeoys, St-Hyacinthe | | |
| Fonction de travail : Agente, agent au service à la clientèle | | |
| <p>Objectifs du programme : Le programme Service à la clientèle prépare à l'exercice du métier d'agente et d'agent. Les activités de l'agente et de l'agent visent la satisfaction de la clientèle de laquelle peut découler une fidélisation et, le cas échéant, un accroissement de celle-ci. Elle ou il offre des services directs et personnalisés aux clientes et clients d'une entreprise ou encore aux usagères et usagers d'un organisme.</p> <p>Agissant au nom d'une entreprise ou d'un organisme, l'agente ou l'agent au service à la clientèle contribue à l'établissement et au maintien d'un contact positif avec les différents types de clientèles. En ce sens, ses principales fonctions consistent à accueillir, informer, orienter et conseiller la clientèle. Le traitement des réclamations ainsi que celui des plaintes formulées par la clientèle fait également partie de son travail. Ces interactions avec la clientèle ont lieu en présence de la personne, par téléphone, par courriel, par courrier ou par télécopieur.</p> | | |
| <p>Conditions d'admission : Pour être admis au programme <i>Service à la clientèle</i>, il faut satisfaire aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir obtenu au moins les unités de 3^e secondaire en mathématique et les unités de 4^e secondaire ou l'équivalent en langue d'enseignement et en langue seconde. ou avoir obtenu une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS) - ou avoir réussi le test de développement général sans préalable spécifique (TDG) - avoir 18 ans ou plus ou satisfaire aux normes d'admissibilité de la <i>Mesure de la formation de la main-d'œuvre</i> d'Emploi-Québec: | | |
| CONTENU DU PROGRAMME | | |
| Code | Nom de la compétence | Heures |
| 021301 | Métier et formation | 15 |
| 021302 | Fondements du service à la clientèle * | 45 |
| 021303 | Documentation sur les produits et services | 75 |
| 021304 | Qualification de la clientèle * | 30 |
| 021305 | Interaction avec la clientèle * ** | 60 |
| 021306 | Travail en collaboration * ** | 30 |
| 021307 | Renseignements transmis à la clientèle ** | 45 |
| 021308 | Commandes de marchandise | 30 |
| 021309 | Situations délicates sur le plan humain | 30 |
| 021310 | Conseil à la clientèle ** | 60 |
| 021311 | Recherche d'emploi * | 15 |
| 021312 | Intégrité psychologique au travail | 30 |
| 021313 | Traitement des réclamations | 45 |
| 021314 | Traitement des plaintes ** | 30 |
| <p>Les compétences marquées d'un astérisque (*) peuvent permettre une reconnaissance d'acquis scolaires si l'élève s'inscrit au programme <i>Vente-conseil</i> (DFP-5196) et au programme <i>Réception en hôtellerie</i> (DFP-5283) s'il y a deux astérisques (**).</p> | | |