

Guide

Superviseur du centre de contact

Examen professionnel avec
certificat fédéral de compétence

CallNet.ch

Swiss Contact Center Association

Flurstrasse 93

8047 Zürich

Tel. 044 520 36 40

sektretariat@callnet.ch

NOTES EXPLICATIVES DU GUIDE Fehler! Textmarke nicht definiert.

OBJECTIFS DE L'EXAMEN PROFESSIONNEL Fehler! Textmarke nicht definiert.

STRUCTURE DE LA FILIÈRE Fehler! Textmarke nicht definiert.

INSCRIPTION Fehler! Textmarke nicht definiert.

1. COMPÉTENCES ESSENTIELLES Fehler! Textmarke nicht definiert.

1.1. Compréhension des rôles pour les superviseurs Fehler! Textmarke nicht definiert.

1.2. Gestion d'équipe / gestion du personnel et outils de gestion Fehler! Textmarke nicht definiert.

1.3. Transmettre des connaissances, instruire les employés Fehler! Textmarke nicht definiert.

2. COMPETENCES PROFESSIONNELLES Fehler! Textmarke nicht definiert.

2.1. Processus de travail et développement du personnel Fehler! Textmarke nicht definiert.

2.2. Communication Fehler! Textmarke nicht definiert.

2.3. Marketing Fehler! Textmarke nicht definiert.

3. CONNAISSANCE GÉNÉRALE Fehler! Textmarke nicht definiert.

3.1. Technologie Fehler! Textmarke nicht definiert.

3.2. Protection des données / Loi Fehler! Textmarke nicht definiert.

4. PROJETS DE TRAVAIL Fehler! Textmarke nicht definiert.

5. L'EXAMEN DES DIFFÉRENTS DOMAINES DE COMPÉTENCE Fehler! Textmarke nicht definiert.

6. DISPOSITIONS FINALES Fehler! Textmarke nicht definiert.

Explication des lignes directrices

Ces directives contiennent les objectifs d'apprentissage de l'examen de superviseur de centre de contact et, avec le règlement de l'examen de superviseur de centre de contact, réglementent le contenu et la procédure de l'examen pour obtenir le certificat fédéral de superviseur de centre de contact.

Ces directives entreront en vigueur une fois que l'OFFT aura approuvé le règlement de l'examen professionnel.

Objectifs de l'examen professionnel

En obtenant le certificat, le candidat démontre qu'il possède les connaissances nécessaires, une compréhension théorique et pratique, ainsi que les compétences méthodologiques et de communication requises pour gérer avec succès une équipe dans un centre de contact ou une entreprise similaire.

Il connaît les principes de la gestion du personnel, les bases de la communication moderne et possède les connaissances spécialisées requises dans le secteur des centres de contact.

Structure du guide

Le guide du superviseur de centre de contact est divisé en trois domaines de compétence :

- **1. les compétences de base**
- **2. les compétences techniques**
- **3. connaissances générales**
- 4. le travail de projet

Les compétences de base comprennent les tâches du superviseur du centre de contact en tant que responsable.

Les compétences professionnelles comprennent les connaissances et les aptitudes dont le superviseur du centre de contact a besoin pour soutenir les compétences de base afin d'accomplir son travail.

Les connaissances générales comprennent des sujets d'accompagnement dans l'exercice de l'activité de superviseur de centre de contact.

Dans chaque domaine de compétence, les thèmes principaux, le contenu d'apprentissage correspondant et les objectifs d'apprentissage associés sont définis.

Les contenus d'apprentissage décrivent les sujets sur le chemin du but, les objectifs d'apprentissage et les états à atteindre.

La Taxonomie suivante est utilisée pour classer les objectifs d'apprentissage :

- 1 = Savoir / Connaissance
- 2 = Appliquer / Savoir comment
- 3 = Analyse / Changement

Intégration

Le certificat de superviseur du centre de contact s'intègre de manière optimale dans l'initiative de formation de l'association Callnet.ch.

1. les compétences de base

1.1 Comprendre le rôle des superviseurs.

Objectif principal :

- Que signifie "diriger", qu'est-ce qui change avec un rôle de leader ?
- Quelle est ma compréhension du leadership, qu'est-ce qui est nécessaire ?
- Leadership vers le haut / vers le bas
- Que signifie le leadership dans un centre de contact (CC) ?
- Comment faire face à des situations de leadership difficiles ?
- Comment me comporter dans les situations de leadership quotidiennes ?
- Le leadership ? Qu'est-ce qui se cache derrière ?

Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
1.1.1	Exigences en matière de leadership pour le superviseur du centre de contact.	- Connaît les objectifs et les tâches de la gestion du personnel dans un environnement de centre de contact - Connaît le profil d'exigences d'un superviseur CC en tant que leader - Peut définir la fonction de dirigeant - Connaît ses propres forces et faiblesses - Peut mettre en œuvre dans la vie quotidienne les résultats de l'image de soi et de l'image extérieure - Peut adapter et optimiser son propre comportement de leader - Connaît les techniques de prise de décision - Peut prendre des décisions adaptées au niveau et initier des mesures	1 1 3 1 3 3 2 3
1.1.2	Boucle de contrôle de la gestion (Tâches, compétences, responsabilité)	- Connaît les situations de leadership dans la routine quotidienne du centre de contact - Connaît la boucle de contrôle du leadership	1 1

1.1.3	Styles de leadership (coopérative, autoritaire, patriarcale, le laisser-faire), avantages et inconvénients	- Connaît les différences entre les quatre styles de leadership	2
		- (coopératif, autoritaire, patriarcal, laisser-faire) et peut les décrire.	3
		- - Peut évaluer les quatre styles de leadership en situation	3
		- - Peut appliquer différents styles de leadership en situation	3

Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
1.1.4	Les modèles de leadership en général, Management par objectif et outils de leadership communs	- Connaît le modèle de gestion du management par objectif avec le processus de définition et d'accord des objectifs ainsi que la révision des objectifs (avec les instruments appropriés).	2
		- Peut diriger selon le MbO (management par objectif) et accompagner les employés	2

1.2. Responsable d'équipe / Gestion du personnel et instruments de gestion

Objectif principal :

- Comment créer des équipes/structures fonctionnelles ?
- Outils de leadership spécifiques au Call Center
- Fixer des objectifs, juger et évaluer
- La culture du retour d'information en tant que terreau pour une gestion du personnel réussie et la motivation des employés
- Fixer des limites et gérer le stress
- Comment créer un espace pour le leadership ?
- Éteindre et régénérer

Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
1.2.1	Motivation intrinsèque et extrinsèque dans le CC, pyramide de Maslow, théorie de la motivation de Hertzberg, systèmes d'incitation dans le CC (Call center).	- Connaître les facteurs de motivation et savoir comment les influencer - Connaître la pyramide de Maslow et la théorie de la motivation de Hertzberg - Connaître différents systèmes d'incitation et savoir en évaluer les avantages et les mettre en œuvre de manière appropriée - Savoir se motiver et motiver les autres	1 1 2 2
1.2.2	Outils de gestion matière de call center (coaching, suivi des appels, formation, contrôle, etc.)	- Connaître les outils de gestion appropriés du centre de contact (coaching, suivi des appels, formation, contrôle, etc.)	2
1.2.3	Développement des employés, reconnaissance du potentiel, processus de développement de l'équipe, définition, tâches et forces/faiblesses d'une équipe	- Savoir constituer des équipes appropriées en fonction d'une tâche, identifier les forces/faiblesses individuelles. - Connaître le processus de développement de l'équipe - Savoir accompagner le processus de développement de l'équipe par des mesures appropriées - Connaître les situations de conflit d'une équipe et peut prendre et mettre en œuvre les mesures appropriées	3 1 2 3
1.2.4	Situations de gestion/points critiques en matière de call center (par exemple, travail posté, orientation client, domaine de service, inclusion spécifique de la technologie dans la gestion)	- Connaître les conditions particulières de leadership dans le centre de contact - Peut percevoir le leadership dans l'environnement d'un centre de contact	1 2
Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie

1.2.5	Règles de rétroaction	Connaître les règles de rétroaction et savoir les appliquer	2
1.2.6	Gestion du temps - Comment appliquer la gestion du temps à sa propre situation d'une manière orientée vers l'action - Connaître les outils permettant de fixer des priorités (Eisenhower, analyse ABC, Pareto) - Apprendre à fixer des priorités	- appliquer la gestion du temps à sa propre situation d'une manière orientée vers l'action - Connaître les outils permettant de fixer des priorités (Eisenhower, analyse ABC, Pareto) - fixer des priorités	2 1 2
1.2.7	Stress et conflits au sein du CC, gestion du stress	- Connaître les causes du stress et la façon dont il se produit - Connaître les principales stratégies de gestion du stress et les utilise de manière proactive	1 3
1.2.8	Brimades, harcèlement sexuel	- Connaître les effets des brimades et des situations extrêmes connaître les formes les plus courantes de harcèlement moral et sexuel et prend les mesures appropriées	1 2

- **1.3. transmettre des connaissances, instruire les employés**

- Points focaux :
- Définition des objectifs d'apprentissage / préparation du contenu d'apprentissage
- Structuration des unités d'apprentissage
- Sélection et utilisation des méthodes d'apprentissage
- Évaluer les unités d'apprentissage en fonction des résultats
- Utilisation d'aides adaptées
- Guider et accompagner les processus d'apprentissage de manière pratique

Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
1.3.1	Fixer des objectifs d'apprentissage	- Fixer des objectifs d'apprentissage / préparer un contenu d'apprentissage	2
1.3.2	Conception des leçons	- structurer des unités d'apprentissage	2

	(introduction, partie principale, conclusion, contrôle de l'apprentissage)		
1.3.3	Méthodes et techniques d'apprentissage	- Choisir et utiliser des méthodes d'apprentissage appropriées - Evaluer les unités d'apprentissage de manière à obtenir des résultats - Connaître les différents types d'apprentissage - Gérer différents types d'apprentissage en fonction de la situation et appliquer les méthodes appropriées	2 2 2 3
1.3.4	• Aides à l'apprentissage possibles (documents, internet, ateliers, etc.)	- utiliser des aides à l'apprentissage appropriées	2
1.3.5	Transfert des connaissances	Donner des conseils axés sur la pratique et accompagner les processus d'apprentissage	2
1.3.6	Une culture et un environnement propices à l'apprentissage	- Déterminer ce qu'il faut pour une culture et un environnement propices à l'apprentissage	1

2. les compétences professionnelles

2.1 Processus de travail et développement du personnel

Accent mis :

- Les bases de l'organisation
- Intégration organisationnelle / paramètres d'un appel ou d'une équipe de contact dans une entreprise
- Processus et procédures / fonctions
- Gestion des moyens et des ressources dans une équipe
- Planification du personnel
- Modèles de changement
- Processus de gestion du personnel "de la sélection au licenciement"
- Ergonomie sur le lieu de travail, acoustique, éclairage

Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
2.1.1	Théorie de l'organisation	- Expliquer les concepts organisationnels pertinents pour un centre de contact - Utiliser des organigrammes simples pour indiquer les responsabilités, les obligations de rendre compte et les domaines de l'entreprise	1 1
2.1.2	Workflow, Callflow, Dataflow Gestion des processus	- Analyser et évaluer les processus et procédures de travail spécifiques aux centres de contact au niveau	3

Nr.	Contenu d'apprentissage	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
		approprié et les optimiser si nécessaire. - Utiliser les ressources matérielles et humaines disponibles en fonction des tâches à accomplir - Décrire les avantages des processus normalisés pour le client et l'entreprise - Dessiner un organigramme simple	2 2 2
2.1.3	Principes du modèle de gestion des connaissances selon le Geneva Knowledge Group (gkg)	- Connaître les principes de la gestion des connaissances	1
2.1.4	Carte du processus (PROMET), calcul de la charge de travail selon Erlang C et Hills B	- Savoir lire une carte de processus - Connaître le calcul de la charge de travail selon Erlang C et Hills B	1 2

2.1.5	Les modèles d'équipes (5 x 8,4, 7 x 24, 5 x 16) et les conditions générales (règlements sanitaires, restauration, etc.)	- Connaître différents modèles de changement - Connaître les conditions générales d'affectation des équipes - Connaître les outils de planification du personnel - Connaître les conditions-cadres des affectations par équipe et les mettre en œuvre	1 1 1 2
2.1.6	Processus de gestion du personnel : recrutement, déploiement, promotion, rétention, libération du personnel	- -Connaître les différentes phases du processus de recrutement du personnel - -Effectuer une planification appropriée des ressources et l'adapter aux circonstances en cours	1 3

2.1.7	Description du poste et référence	- Rédiger une description de poste et structurer un entretien de recrutement - Interpréter et rédiger des références professionnelles	2 2
2.1.8	Plan de développement des employés et offre de formation call center en Suisse	- Connaître les plans de carrière et de développement et savoir prendre des mesures appropriées	2
2.1.9	Entretien de qualification, préparation et évaluation des employés, fixation d'objectifs selon SMART (Spécifiques, Mesurables, etc.)	- Pouvoir préparer et effectuer des qualifications de manière indépendante et veiller à ce que les mesures nécessaires soient prises	2
2.1.10	Ergonomie sur le lieu de travail	- Connaître les critères ergonomiques essentiels selon les directives de la SUVA pour la conception d'un poste de travail de centre de contact - Reconnaître les causes des douleurs et des lésions posturales et savoir comment les combattre	2 3

2.2 Communication

Domaines d'intérêt :

- Communiquer habilement les processus/procédures de travail au niveau de l'équipe avec les collègues/superviseurs.
- Techniques de présentation
- Les bases de la conduite de conversations, en particulier la "conduite de conversations difficiles" ainsi que la gestion des plaintes et la présidence de réunions
- Les bases de la communication écrite (candidature dans les rapports, les e-mails, les lettres, etc.)
- Mener les évaluations des employés de manière efficace et ciblée
- Capable de gérer des situations de conflit
- Communication non verbale

Nr.	Contenu de l'enseignement	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
2.2.1	Technique de présentation et rhétorique (Traite des outils de visualisation les plus courants et de leurs applications possibles)	Connaître les formes de présentation et les médias les plus importants Savoir faire une présentation bien structurée	1 2

2.2.2	Planification et organisation des réunions (Quelles sont les phases les plus importantes ?)	- organiser et diriger efficacement une réunion d'équipe	2
2.2.3	Mener des entretiens dans des situations particulières (entretiens d'éloge, de promotion et de réprimande, entretiens de conflit, donner des ordres, entretiens de recrutement et de licenciement)	conduire des entretiens dans des situations particulières (entretiens d'éloge, de promotion et de réprimande, entretiens de conflit, donner des ordres, entretiens de recrutement et de licenciement)	2 2 2
2.2.4	Concepts d'information et de communication dans l'équipe	- Assurer une information opportune au sein de l'équipe - Savoir comment communiquer lors d'une réunion d'équipe sur les processus de travail et les affaires - Donner des instructions claires et établir des canaux d'information	2 2 2
2.2.5	Gestion des plaintes	- Mener des conversations difficiles avec les clients de manière ciblée	2

Nr.	Contenu de l'enseignement	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
2.2.6	Correspondance commerciale (lettres, courriers électroniques)	- Connaître les aspects de l'écriture compréhensible - Connaître les règles de la correspondance commerciale moderne et savoir les appliquer dans la pratique	1 2
2.2.7	Gestion des conflits	- Connaître différentes techniques de gestion des conflits et pouvoir les appliquer - Servir de médiateur dans les situations de conflit en fonction des objectifs - Connaître son propre comportement en cas de conflit et savoir l'optimiser en permanence	2 2 3

2.3 Marketing

Domaines d'intérêt :

- 7 P avec l'accent sur la promotion.
- Définitions des indicateurs de marché, des marchés, des sous-marchés et des groupes cibles
- les instruments de communication
- Intégrer le CC dans les activités de marketing
- Le marketing direct en tant qu'instrument
- Le marketing direct (marketing de dialogue) et ses exigences pour les opérations et les campagnes de CC
- Mise en œuvre ciblée des campagnes (productivité vs. qualité)

Nr.	Contenu de l'enseignement	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
2.3.1	Le marketing des services est dominé par les 7P du marketing à savoir le produit (Product), le prix (Price), la distribution (Place), la communication (Promotion), le personnel (People), les processus (Process) et les preuves matérielles (Physiscal evidence)	Connaître les termes de base du marketing Expliquer la relation entre les 7 P à l'aide d'exemples simples	1 2
2.3.2	Caractéristiques des outils de communication (par exemple, télévision, radio, vente, etc.) et leur impact sur un centre de contact	- Connaître les éléments de base des différents outils de communication marketing et leur impact sur un centre de contact	2
2.3.3	Procédure de la campagne de marketing direct, mode d'action, composition, structure des lettres, éléments de réponse, amplificateurs et filtres	- Connaître l'importance, le processus et le mode d'action du marketing direct dans le cadre des activités de marketing intégré. - Connaître les outils et les instruments de travail possibles pour la mise en œuvre des campagnes - Démontrer la contribution que peut apporter un Call Center dans le domaine du marketing	1 1 1
2.3.4	Guide d'entretien	- Créer un guide de conversation (prise de rendez-vous, enquête, vente).	3

3. connaissances générales

3.1 Technologie

Objectif principal :

- Principes fondamentaux des architectures informatiques, y compris les réseaux locaux, étendus, les réseaux privés virtuels et les systèmes dans l'environnement des centres de contact.
- Applications pertinentes du centre de contact
- Utilisation des outils technologiques
- Évaluations / statistiques
- ACD, CTI, Dialer, VRU / IVR
- Internet dans le centre d'appel/contact
- Développements technologiques

Nr.	Contenu de l'enseignement	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
3.1.1	Contenu d'apprentissage Carte du réseau, particularités LAN/ WAN, pare-feu, routeur, représentation et pictogrammes des composants HW (CC ABC)	- Savoir lire et expliquer la carte du réseau - Connaître les termes, définitions et abréviations les plus importants	1 1
3.1.2	Outil de billetterie, base de données des connaissances, téléphonie, intranet, planification de la main-d'œuvre et du personnel, outil de support à distance, etc. Canaux d'entrée, coupures de presse, interfaces, flux de travail, flux d'appels, routage basé sur les compétences	- Connaître les composants matériels et logiciels les plus importants d'un centre de contact et pouvoir décrire leur fonction	1
3.1.3	Contrôle basé sur des chiffres clés comme outil de gestion vs. contrôle : niveau de service, taux de solution au premier appel, adhésion, présence, taux d'appels abandonnés	- Pouvoir dériver et évaluer les chiffres clés pertinents en tenant compte des causes et des effets dans le fonctionnement des CC	3
3.1.4	Sens et absurdité, efficacité dans les affaires quotidiennes d'un point de vue commercial (par exemple CTI avec 10 appels par jour)	- Connaître les effets de la technologie utilisée sur le fonctionnement de la CC et peut décrire des exemples d'application avec leurs avantages et leurs inconvénients.	1
3.1.5	Exemples de configurations techniques de téléphonie	- Connaître les fonctions et les possibilités d'une téléphonie de pointe	1

3.2 Protection des données / Droit

- Objectif principal :
- Bases juridiques dans le centre de contact opérationnel - opération,
- Protection des données / sécurité des données
- Points du droit des contrats, du droit du travail et du droit de la concurrence déloyale
- Sujets juridiques connexes en rapport avec le CC
- Secrets d'affaires et données sur les clients
- Pouvoir des instructions adéquates à son équipe dans le cadre de la loi.

Nr.	Contenu de l'enseignement	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
3.2.1	Dispositions statutaires ; heures supplémentaires, travail de nuit et du dimanche, temps de pause, travail posté, indemnités et primes de repas et CCT	- Connaître la réglementation en matière de droit du travail - Convention collective de travail (CCT)	1
3.2.2	- Dispositions juridiques Protection des données et secret d'affaires (telles que les mesures de performance / données de performance et la protection de la personne) - Formes de la relation de travail (Convention collective de travail ,Contract de travail, Protection contre le licenciement, etc.)	- Décrire les principales dispositions en matière de protection des données, notamment en ce qui concerne le traitement quotidien des données des clients - Expliquer la signification et l'objectif du secret commercial et en indiquer les conséquences sur ses activités et celles de ses employés	2 2
3.2.3	Fondements du droit des contrats	- Connaître les principes du droit des contrats - Décrire les conséquences des aspects fondamentaux du droit des contrats pour son travail quotidien en tant qu'agent de centre de contact/superviseur	2 2
3.2.4	Fondements de la loi fédérale contre la concurrence déloyale	- Pouvoir identifier les déclarations sur les concurrents qui sont autorisées et celles qui ne le sont pas dans le travail quotidien en tant qu'agent de centre de contact sur la base du droit de la concurrence.	2

3.3 ADMINISTRATION DES AFFAIRES / ÉCONOMIE

Objectif principal :

- Les bases de l'économie ainsi que les bases de l'administration des affaires en relation avec un centre de contact (par exemple, les centres de coûts, de services et de profits, etc.)
- Efficacité économique / considérations d'investissement
- Fonctions de la comptabilité analytique / comptabilité financière / compte de résultat / bilan dans le centre de contact
- L'environnement ainsi que ses effets et son influence au niveau du groupe
- Établir la base de la planification et de la budgétisation au niveau de l'équipe
- Contrôle et maîtrise du soutien au niveau de l'équipe
- Importance des tâches des centres de contact

Nr.	Contenu de l'enseignement	Objectifs d'apprentissage	Taxonomie
3.3.1	Différences dans les objectifs de l'économie et de l'administration des entreprises	- Connaître les fonctions de base de l'économie nationale et a une vue d'ensemble des instruments de pilotage de l'économie de marché.	1
3.3.2	Les créations/fusions d'entreprises façonnent l'économie, les formes d'organisation des sociétés et certaines instructions de gouvernance d'entreprise	- Connaître les éléments de base de l'économie de marché ainsi que les sociétés entrepreneuriales, y compris les formes d'entreprise	1
3.3.3	L'équilibre stratégique de l'entreprise se reflète dans la vision, la mission et la mise en œuvre d'une réflexion sur la gestion de la relation client axée sur l'entreprise	- Savoir d' écrire le conflit d'objectifs entre le service attendu par le client et les objectifs commerciaux d'une entreprise.	2
3.3.4	Les secteurs économiques et leurs parts dans l'économie nationale, les chiffres de l'emploi dans le secteur des centres de contact	- Connaître le nombre d'employés dans l'industrie des centres de contact en termes absolus et en comparaison avec d'autres industries / secteurs économiques.	1
3.3.5	La gestion des entreprises : penser et agir dans les centres de contact, et comprendre l'importance des centres de contact dans une économie de marché	- Pouvoir positionner les centres de contact dans un contexte commercial et économique (services).	2

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
3.3.6	Avantages et inconvénients des différents types de centres de	- Connaître les différents types de CC sur le marché et pouvoir	3

Nr.	Lerninhalt	Lernziele	Taxonomie
	contact (y compris internes ou externes)	en indiquer les avantages et les inconvénients. (différents types de CC ; centre de profit, centre de coût, centre de service).	
3.3.7	Instruments de mesure comme base de gestion (chiffres clés financiers, taux de fluctuation, etc.)	- - Connaître la fonction et la structure de la comptabilité analytique et pouvoir classer son importance au niveau du groupe.	2
3.3.8	La planification et la budgétisation, également au niveau de l'équipe, comme base d'une gestion d'entreprise réussie	- Pouvoir énumérer et positionner correctement les éléments fondamentaux de la planification financière et de la budgétisation au niveau de l'équipe.	2
3.3.9	Rôle du contrôle et utilisation des instruments de contrôle pour une gestion d'entreprise réussie	- - Connaître les instruments de contrôle d'un centre de contact et pouvoir apporter le soutien nécessaire au niveau du groupe.	3
3.3.10	Contrôle des données et évaluation au niveau de l'équipe	- - Fournir des services de soutien de contrôle dans un groupe de centres de contact, y compris l'intégration dans les processus de travail - Lire les descriptions de processus dans la zone de contrôle et les communiquer de manière appropriée au groupe cible	2 2
3.3.11	Une gestion basée sur des chiffres clés	- - Peut décrire la fonction des ratios et donner quelques exemples et applications	2

4. travail de projet

Pour la partie 3 de l'examen, le travail de projet, qui doit refléter de manière pratique un sujet d'actualité dans l'entreprise, les modèles et la procédure décrits ci-dessous doivent être respectés.

La demande de participation au projet doit être envoyée à la commission d'examen sous forme électronique avec l'inscription. La Commission des examens décide d'approuver ou non la demande et en informe l'institut de formation concerné dans les 10 jours ouvrables suivant la date limite de soumission.

Le travail de projet à soumettre doit être formaté conformément aux directives suivantes :

Longueur : max. 30 pages, y compris les annexes

Police : Arial (western)

Taille/poids des polices : 10 points

Pages : DIN A4 - format portrait

Marges : 2,5 cm en haut

Fond 2,0 cm

A gauche 2,5 cm

Le modèle CallNet.ch peut être utilisé à cette fin.

La commission d'examen se réserve le droit de rejeter les demandes avec justification ou de recommander des modifications. La supervision du candidat pendant les travaux du projet est de la seule responsabilité de l'institut de formation concerné.

En même temps que la demande, il faut veiller à ce que le candidat s'inscrive en temps voulu à l'examen professionnel sur le site Internet de l'association (www.callnet.ch) et qu'il fournisse les preuves nécessaires sous forme électronique conformément au règlement de l'examen.

Une fois la demande approuvée par la Commission des examens, le candidat reçoit une confirmation d'inscription accompagnée du bulletin de versement des frais d'examen, qui doivent être payés dans les 30 jours.

Le document de projet doit être signé et soumis à la commission d'examen sous forme électronique au moins 30 jours avant la date d'examen.

5. le contrôle des différents domaines de compétence

Les domaines de compétence sont examinés comme suit :

- Compétence de base dans un examen écrit de plus de 3h dans la deuxième partie de l'examen.
- Compétences techniques et connaissances générales lors d'un examen écrit de plus de 3 heures dans la première partie de l'examen.
- Le travail de projet (couvrant tous les domaines de compétence) dans la partie 3 de l'examen. Le travail de projet doit être soumis pour évaluation 30 jours avant le jour de l'examen.
- Présentation des travaux du projet dans la partie 4 de l'examen
- Leadership et compétence sociale (tous les domaines de compétence) oralement pendant plus d'une heure dans la section 5 de l'examen.

L'examen écrit est divisé en plusieurs parties :

- à choix multiple

- questions de connaissance
- Mini-Cases

L'évaluation des travaux du projet a lieu pendant les 30 jours précédant la date d'examen.

La présentation des travaux du projet est divisée comme suit :

- Présentation du travail du projet 20 min.
- Discussion technique 40 min.

L'examen oral sur le leadership et la compétence sociale est basé sur des cas pratiques et est divisé en éléments de présentation et en discussions techniques.

6. dispositions finales

6.1 Toute personne titulaire d'un certificat d'association Call Center Supervisor CallNet.ch peut se présenter à un examen abrégé, à condition qu'elle ait obtenu le certificat au cours des cinq dernières années. Si le candidat réussit cet examen avec une note moyenne de 4,0 ou plus, il se verra décerner le certificat professionnel. L'examen abrégé se compose des parties 1 et 5 conformément à l'article 5.11 du règlement d'examen.

6.2 Les présentes directives entrent en vigueur lorsque l'OFFT approuve le règlement de l'examen professionnel.

6.3 Ce guide ne peut être reproduit ou dupliqué sans l'accord de Callnet.ch.

Zurich, 1.1.2007

Association Callnet.ch

Le Président

Dieter Fischer

Le Président de la Commission d'examen

Angelika Mittermüller