

Réussir son brevet fédéral Formation de Responsable d'équipe service clients



callnet.ch
Swiss Contact Center Association

À qui s'adresse la formation ?

Les responsables d'équipe du service clients jouent un rôle clé dans l'organisation en faisant le lien entre les agents et le management. Ils coordonnent le déroulement du travail et occupent une fonction essentielle dans la gestion et le développement des collaborateurs. En même temps, ils sont responsables du déploiement d'une culture d'équipe positive. Ils orchestrent la collaboration avec les départements internes et les prestataires de services externes, assurant ainsi un flux performant d'informations.

En cas de réclamation d'un client ou pendant les périodes de pointe, ils soutiennent leurs collègues.

Ils savent interpréter les chiffres clés et les données, en tirer des mesures appropriées ou participer à l'optimisation des processus de travail. Ce faisant, ils veillent au respect des dispositions relatives à la protection des données et des lois contractuelles. Ils sont également capables de mettre en œuvre des processus de numérisation et de transformation.

Les collaborateurs dotés de ces qualités sont plus demandés que jamais. Ce sont souvent des agents talentueux qui sont promus et formés en interne. Cependant, l'acquisition systématique de compétences globales dans les domaines du leadership, de l'organisation, de la communication et du développement des collaborateurs fait souvent défaut.

Le cours préparatoire de callnet.ch, suivi de l'examen fédéral, comble cette lacune. Les contenus sont transmis de manière pratique et orientée réalisation, préparant ainsi parfaitement à l'examen professionnel avec brevet fédéral.

Contenu des cours

Organisation

- Organisation structurelle et fonctionnelle
- Technologie et processus
- Dimensionnement et planification opérationnelle
- Fonctions et profils de poste
- Sélection des collaborateurs

Conduite et assurance qualité

- Communication managériale
- Assurance qualité
- Formation et coaching
- Pilotage par indicateurs

Marketing

- Bases de l'inbound marketing
- Expérience client et parcours client

Droit

- LCD et code d'honneur
- Bases du droit du travail

Conditions d'admission

Conformément au règlement d'examen, est admis à l'examen tout candidat qui :

- est titulaire d'un certificat de capacité d'une formation initiale d'au moins trois ans, d'un brevet fédéral, d'un certificat de maturité, d'un diplôme de commerce reconnu par la Confédération ou d'un certificat équivalent et peut justifier, au début de l'examen, d'une pratique professionnelle d'au moins deux ans dans le domaine des centres de contacts

ou

- peut justifier, au début de l'examen, d'au moins quatre ans de pratique professionnelle dans le domaine des centres de contacts et a réussi l'examen d'association d'Agent de centre d'appels ou peut présenter une attestation d'équivalence.

Déroulement de la formation

- 28 jours de cours (en présentiel) et 4 demi-journées (en ligne)
- les vendredis et samedis
- entre juin et février

Subvention de la Confédération

Depuis janvier 2018, les personnes qui suivent des cours préparant à un examen fédéral sont soutenues financièrement jusqu'à 50%.

Vous trouverez de plus amples informations sur la formation et son coût sur notre site web:

www.callnet.ch/fr/responsable-déquipe-service-client-rsc



Votre contact

Markus Hungerbühler
Directeur callnet.ch
markus.hungerbuehler@callnet.ch
Téléphone 044 520 36 40
Mobile 078 717 17 77

