

A man with a beard and glasses is smiling while talking on a black telephone. He is looking down at a laptop screen in the foreground. The background shows office blinds and a desk.

**Orif** Intégration et  
formation  
professionnelle

**Agent·e  
relation client**

# Agent·e relation client

## Spécialiste des contacts avec la clientèle



Le cadre de travail principal de l'agent·e relation client est basé essentiellement dans les centres téléphoniques ou les centres de service à la clientèle de grandes entreprises.

En tant que premier contact de l'entreprise avec les clients, il-elle est l'image de marque de celle-ci.

Sa communication par téléphone ou par correspondance offre un soutien professionnel empreint d'empathie et de professionnalisme.

Le métier allie les compétences de la vente (gestionnaire de commerce de détail) et de l'accueil client (réceptionniste - téléphoniste).

### Conditions d'entrée en formation

- Avoir terminé sa scolarité obligatoire
- Très bonne maîtrise du français
- Connaissance de l'allemand et de l'anglais au-dessus de la moyenne (niveau A2 au minimum, test de niveau indispensable avant le début de la formation)

### Aptitudes particulières

- Aisance dans les contacts humains
- Intérêt pour la vente
- Aptitude à offrir un conseil, à répondre aux besoins du client
- Engagement, motivation et flexibilité
- Facilité pour l'apprentissage des langues
- Aptitude à gérer le stress
- Empathie

Grâce à l'Orif, le·la bénéficiaire fait l'acquisition des bases du métier d'agent·e relation client afin d'intégrer l'économie par un stage en entreprise (call center ou service client) permettant de développer ses compétences.

## **ORGANISATION DE LA FORMATION**

Nous mettons à profit les compétences spécifiques de nos centres de formation en collaboration avec notre Service Intégration.

### **ORIF MORGES**

#### **GESTIONNAIRE DU COMMERCE DE DÉTAIL**

- Accueil et conseil client
- Connaissance du produit et du service vendu
- Connaissance des conditions contractuelles
- Présentation du produit ou du service
- Analyse des besoins du client

### **ORIF POMY**

#### **EMPLOYÉ·E DE COMMERCE RÉCEPTION TÉLÉPHONE**

- Accueil client au guichet ou au téléphone
- Réponse aux demandes et renseignements
- Acquisition des techniques du langage positif
- Relance téléphonique et sondages
- Démarchage client
- Organisation d'opérations de promotion
- Opérations de fidélisation

Former, intégrer, ensemble

**ARC Agent·e relation client**

**Orif Morges**

Chemin de Bellevue 8

1110 Morges

Tél: 058 300 12 11

**Orif Pomy**

Chemin du Mont-de-Brez 2

1405 Pomy

Tél: 058 300 13 11

[www.orif.ch](http://www.orif.ch)