

ATTESTATION D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES

FICHE SYNTHÈSE DE PROGRAMME

Titre : Service à la clientèle			
Code : 00213	Unités : 36		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-Seigneuries, English-Montréal, Des draveurs, Charlevoix, Marguerite-Bourgeoys, St-Hyacinthe			
Fonction de travail : Agente, agent au service à la clientèle			
<p>Objectifs du programme : Préparer à l'exercice du métier d'agente et d'agent. Ses activités visent la satisfaction de la clientèle de laquelle peut découler une fidélisation et, le cas échéant, un accroissement de celle-ci. L'agente ou l'agent offre des services directs et personnalisés à la clientèle 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 ou par courrier.</p>			
Conditions d'admission :			
<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
213-011	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation		15
	Intégrer les fondements du service à la clientèle dans sa pratique professionnelle*		45
213-023			
213-035	Se documenter sur les produits et les services offerts		75
213-042	Qualifier la clientèle d'une entreprise ou d'un organisme*		30
213-054	Interagir avec la clientèle dans des situations de travail simples*		60
213-062	Travailler en collaboration*		30
213-073	Renseigner la clientèle*		45
213-082	Effectuer la prise de commandes de marchandise		30
	Composer avec la clientèle dans des situations de travail délicates sur le plan humain		30
213-092			
213-104	Conseiller la clientèle*		60
213-111	Rechercher un emploi*		15
213-122	Préserver son intégrité psychologique en milieu de travail		30
213-133	Prendre part au traitement des réclamations		45
213-142	Prendre part au traitement des plaintes*		30
<p>Les compétences marquées d'un astérisque (*) peuvent permettre une reconnaissance d'acquis scolaires en tout ou en partie si l'élève s'inscrit à l'un des programmes d'études suivants : Vente-conseil (DEP 5321) et Réception en hôtellerie (DEP 5283).</p>			
Documentation disponible sur demande			
	Oui	Non	
Rapport de l'AST	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Programme d'études
Projet de formation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Guide d'organisation matérielle
Tableau d'harmonisation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tableaux d'analyse et de spécifications
			Oui Non
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>