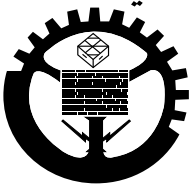
الجمهـورية الجزائـرية الديمقـراطية الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
المعهـد الوطـني للتكويـن والتعليـم المهنيـين
قاسـي الطـاهر



Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

Programme d'études

TéléConseiller

Code N° 1803

Comité technique d'homologation
Visa N°34/18/18

BTS

V

2017

9 شارع اوعمروشمحندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر
09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(021)92.24.27.92.14.71fax (021)-92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

Ce programme de formation s'inscrit dans le cadre des orientations retenues par le secteur de la formation et de l'enseignement professionnels.IL est conçue suivant la méthodologie d'élaboration des programmes par l'approche par compétences (APC) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'études est le troisième des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les activités et les compétences décrites dans les deux premiers documents (référentiel des activités professionnelles et référentiel de certification) en modules de formation et conduit à l'obtention du diplôme de brevet de technicien supérieur en **Télé conseillé**.

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir des compétences développées lors de l'analyse de la spécialité en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module aussi bien professionnel que complémentaire : Les modules qualifiants visent l'acquisition des compétences professionnelles permettant l'acquisition des tâches et des activités du métier ; les modules complémentaires visent l'acquisition des compétences dites complémentaires permettant l'acquisition des savoirs généraux (techniques, technologiques et scientifiques) nécessaires pour la compréhension des modules qualifiants. Une matrice mettant en relation les modules qualifiants et les modules complémentaires est présentée à la fin de ce programme.

La durée globale du programme est de 30 mois soit cinq semestres
La durée de la formation est de quatre semestre à raison de 612 h/ semestre, soit 2448 h (17 semaines à raison de 36 heures/semaine.
La durée de stage pratique en entreprise est de 612 h, soit un semestre
Le programme d'études comporte **10** modules qualifiants et **12** modules complémentaires répartis en (04) semestres de formation.

La durée de chaque module est indiquée tout au long du programme.

Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre, afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier.

Il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifié dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STRUCTURE DU PROGRAMMED'ETUDES

Spécialité : TELECONSEILLER
Durée de la formation : 30 mois (Dont 6 mois pour le stage pratique en milieu professionnel).

CODE	DESIGNATION DES MODULES QUALIFIANTS	DUREES
MQ1	Gestion du fishier client	**136h**
MQ2	Gestion des clients à distance	**136h**
MQ3	Fidélisationde la clientèle	**136h**
MQ4	Prospection de la clientele	**136 h**
MQ5	Gestion des activités hors communications téléphoniques.	**119h**
MQ6	Accueil en réceptiond'appel	**85h**
MQ7	Techniques et procédures liées à la relation client à distance	**85h**
MQ8	vente et Promotion des produits de l'entreprise.	**119h**
MQ9	Campagned'émissiond'appels	**119h**
MQ10	Veillecommerciale	**136h**
MC1	Techniques d'expressions en langue française	**102h**
MC2	Techniques de vente et de négociation	**136h**
MC3	Management des relations clients	**136h**
MC4	EnvironnementEconomique	**102h**
MC5	Gestion des conflits et du stress (call center).	**85h**
MC6	Communicationprofessionnelle	**136h**
MC7	Techniques d'expressionsen langue arabe.	**68h**
MC8	Techniques d'expressions en langue anglaise.	**102h**
MC9	Info- Braille.	**119h**
MC10	Exploitation base de données	**119h**
MC11	Hygiène, sécurité et environnement	**85h**
MC12	Méthodologie	**51h**
S.P	Stage d'application en entreprise	**6 mois**
	TOTAL	**3060 h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : Gestion du fichier client.
Code module : MQ1
Durée :136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'exploiter et gérer le fichier client

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Objectifs de l'entreprise
- Entretien avec l'interlocuteur.

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Téléphone
- Synthèse vocal
- Oreillette
- Casque
- Terminal braille (20 cellules)
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Imprimante
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification exacte des informations nécessaires à la qualification du fichier clients.
- Exhaustivité des informations recueillies
- Qualité de communication interpersonnelle
- Utilisation efficace de l'équipement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier et cerner le client	• Identification exhaustive des informations utiles à la constitution d'un fichier client • Repérage des avantages liés à l'exploitation d'un fichier client	Généralités sur le client Les besoins Les motivations
Recueillir les informations permettant l'alimentation de la base de données clienten fonction des objectifs de l'entreprise	• Repérage ordonné des informations du client à recueillir : - en cours d'entretien - en fin d'entretien - ultérieurement • Repérage judicieux des avantages de la fiche client dans le dans le suivi de la clientèle • Respect des normes déontologiques d'utilisation de la fiche client	Constitution d'un fichier client- Définition d'un fichier client Principes : constitution et utilisation d'un fichier client La fiche client : définition, présentation, nature d'informations, buts et règles d'utilisation exercices de brainstorming (sensibilisation à l'importance des informations à recueillir au prés du client clients) organisation du recueil des informations du client : au cours de l'entretien (prise de note) en fin d'entretien (complément d'informations) saisie des données recueillies ultérieurement : actualisation de la fiche client Normes d'utilisation de la fiche client dans la relation à la clientèle : fiabilité, confidentialité, rigueur et protection des données Exercice d'application : Recueil d'informations clients sur une fiche client préétablie
Mettre à jour le fichier client	• Utilisation adéquate des habilitations liées à l'utilisation de la solution gestion relation clients • Identification exacte des	Logiciel de gestion de la relation clients : architecture et présentation Utilisation de la solution gestion relation clients : présentation concrète et démonstration pratique Etats de restitution de la solution sur la gestion de la relation clients : identification des états

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	états de restitution de la solution de la gestion de la relation clients	lecture et interprétation des états génération des états de restitution Exerciced'entraînement sur la solution gestion de la relation clients (accès ; menus, habilitation, validation ; reportions, sécurité)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module: Gestion des clients à distance

Code du module : MQ2
Durée : 136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Procédures de travail
- Documentation technique.
- Structures métiers habilitées à intervenir
-

A laide de :

- Micro-ordinateur
- Téléphone
- Synthèse vocal
- Oreillette
- Casque
- Terminal braille (20 cellules)
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Imprimante
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des procédures de travail
- Utilisation efficace de l'équipement.
- Qualité de la communication interpersonnelle
- Souci du détail et précision

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Renseigner un formulaire de saisie.	• Renseigner adéquatement un formulaire	Le formulaire de saisie : Formulairemanuel Formulaireélectronique TP : Renseignement d'un formulaire
Collecter les informations nécessaires	• Respect des techniques et des méthodes de travail • Utilisation efficace de l'équipement dans la recherche des informations sur internet.	Concernant le client ou le prospect -Information signalétiques professionnelles,comportementales Concernant le produit -Caractéristiques du produit -avantages du produit –condition commercial (délai de livraison –tarifs –remises Concernant l'entreprise -Positionnement de l'entreprise par rapport aux concurrents - image de l'entreprise Concernant le marché -Tendance du marché -Structure du marché (concurrence, distribution, spécificité du marché TP (étude de cas)
Effectuer la mise à jour du fichier client	• Identification exacte des informations nécessaires à la qualification du fichier clients • Exhaustivité et fiabilité des informations recueillies - Saisie correcte du fichier	Le fichier client : utilité, importance; exploitation…… Les aspects de mise à jour Les formes des applications de mise à jour Gestion des champs de saisie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Accompagner en ligne un interlocuteur dans la gestion de problèmes techniques	- Respect des procédures de travail - Utilisation efficace de l'équipement - Qualité de la communication interpersonnelle - Fiabilité des informations saisies - Efficacité dans le recueil des informations	Techniques de communication Gestion des emails Réseauxsociaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : fidélisation de la clientèle

Code du module : MQ3
Durée : 136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable d'entretenir* une relation durable avec la clientèle

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Consignes
- Fiche produit
- Fichier client
- Script

.

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Téléphone
- Synthèse vocal
- Oreillette
- Casque
- Terminal braille (20 cellules)
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Imprimante
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification rigoureuse des clients potentiels
- Respect du déroulement du script
- Respect de la fiche de produit
- Aisance verbale
- Satisfaction du client.
- Esprit de synthèse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier le client potentiel et le contacter	- Respect des cinq étapes de la prise d'appel - Présentation adéquate de l'offre - Souci du détail et précision	Les types de clients : Le client potentiel Le client difficile Le nouveau client Le client actif Les moyens de contact client Les cinq étapes de la prise d'appel les moyens de l'entretien: -Fiches client ou prospect -Guide d'entretien Présentation de L'offre de l'entreprise : - caractéristiques de l'offre - avantages et inconvénient de l'offre -Argumentation de l'offre : - comment construire l'argumentation - Comment argumenter Les lettres relatives aux renseignements commerciaux Traitement des objections Jeux de rôle
Présenter l'entreprise et ces produits et services	- Identification correcte de l'organisation de l'entreprise • Interprétation claire de l'organigramme de l'entreprise	Notion et l'organisation de l'entreprise Organisation des activités au sein d'un poste de travail L'organisation des activités au sein d'un call center Organisation administrative de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		Les fonctions de l'entreprise Les organigrammes des entreprises Identifier les axes principaux de l'organisation de l'entreprise, et des activistes des centres d'appels (call center). Les procédures de travail au niveau des entreprises (les centres d'appels)(call centres)
Susciter l'adhésion du client	• Souci d'utiliser les données et les informations actualisées • Exhaustivité et fiabilité des informations - Respect de l'éthique de la profession - Respect des principes de l'approche qualité	Recherche de l'information sur les clients ou sur le prospect Recherche de l'information sur les produits Recherche de l'information sur le marché Les principes de l'approche qualité Principe 1 : l'écoute client Principe 2 : le leadership Principe 3 : l'implication du personnel Principe 4: approche processus Principe 5: Management par approche système Principe 6: Amélioration continue Principe 7: Approche factuelle pour la prise de décision
Gérer les objections	• Respect des règles de l'empathie • Gestion efficace des objection de l'interlocuteur - Habilité à poser des questions - Validation de la demande	Supports d'information à la clientèle : guides, notices, ordonnance, prescription… Les natures de l'objection Technique du questionnement et de reformulation Les règles de l'empathie Objection de l'interlocuteur TP : Mise en situation réelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Conclure et saisir l'issu de l'appel		
Mise à jour le fichier client	• Détermination exhaustive des attributs du fichier client • Utilisation efficace des fonctionnalités de la solution relation client • Traitement conforme des anomalies et de retards de mise à jour du fichier client	les attributs du fichier client les activités de la mise à jour du fichier client le statut des informations du fichier client Les normes d'utilisation de consultation d'un fichier client (confidentialité) Travauxd'application: Exercicepratique

<u>Remarque : Il</u> serait souhaitable d'adapter le profil du formateur aux contenus de ce module qualifiant (communication, management,…)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module: Prospection de la clientèle
Code module : MQ4
Durée : 136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable* de réaliser une prospection client

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Consignes
- Fiches produits
- Fichier client potentiel
- Script

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Téléphone
- Synthèse vocal
- Oreillette
- Casque
- Terminal braille (20 cellules)
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Imprimante
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Exploitation rigoureuse de la fiche produit
- Respect du déroulement du script
- Rapidité de la saisie des données
- Aisance verbale
- Satisfaction du client
- Fichier dûment renseigné
- Pertinence des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Entrer en contact avec un prospect	• Préparation correcte de la prospection • Synthèse des informations pertinentes sur client • Rédaction correct des différents courriers d'information	La prospection commerciale Définition d'un prospect Différents Type de prospect Les outils de prospections du client Préparation de l'entrer en contact avec les prospects. Préparer l'entretien par téléphone Préparation matérielle - fiche de clients ou du prospect - guide l'entretien - moyens de prise de note -travaux pratique (jeu de rôle) Les moyens de prise de contact avec un prospect - entretien téléphonique Transmission des mailings en français et en arabe Traitements et réponses aux mails
Saisir les informations du prospect	• Analyse rigoureuse de la demande • Réponse adaptée au besoin du prospect • Présentation exhaustive de l'entreprise	Les offrescommerciales: Présentation et valorisation des offres commerciales de l'entreprise Le canal de distribution Les modalités de payement Service après vente L'acte commercial Jeux de rôle
Susciter l'adhésion du client	• Souci d'utiliser les données et les informations actualisées • • Exhaustivité et fiabilité des informations - Respect de l'éthique de la profession	Informations sur les prospects Information sur les produits Les principes de l'approche qualité (Rappels)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	- Respect des principes de l'approche qualité	
Gérer les objections	• Respect des techniques de l'empathie au téléphone - Traitement efficace des objections - Distinction claire des faits des opinions et des sentiments - Attitudes positives dans la communication	Organisation etprésentation d'un message Techniques d'écoute et de reformulation active ; Gestion des obstacles (différence de langage, interprétation hâtive) ; Gestion des objections 1- le traitement des objections Les techniques de traitement des objections 2 -le traitement de l'objection prix - les règles de présentations du prix -les techniques de justification du prix Travaux pratique (jeux de rôles et grilles d'évaluation
Conclure et saisir l'issu de l'appel	• Saisie correcte l'issue de l'appel • Traitement efficace des incidents d'appels • Conclusion correcte de la vente	La saisie de l'appel et l'issu de l'appel Conclusion de lavente Règles de la conclusion de l'appel Prise de congé En cas de vente En cas de non vente Travaux pratique (jeux de rôles)
Créer un nouveau fichier client	• Détermination exhaustive des attributs du fichier client • Utilisation efficace des fonctionnalités de la solution relation client • Traitement conforme des	les attributs du fichier client les activités de la mise à jour du fichier client le statut des informations du fichier client Les normes d'utilisation de consultation d'un fichier client (confidentialité)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	anomalies et de retards de mise à jour du fichier client	Travauxd'application: Exercicepratique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : Gestion des activités hors communications téléphoniques.
Code module : MQ5
Durée : 119h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable de gérer* les activités hors communications téléphoniques.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Demande de l'information de l'interlocuteur
- Fiches produits
- Base de données
- Procédures internes de l'entreprise.

A laide :

- Micro- ordinateur
- Agrandisseur de caractères
- Internet, intranet
- Afficheur braille
- Synthèse vocal
- Imprimante

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Traitement pertinent et rapide des courriels.
- Bonne expression écrite
- Restitution fidèle de l'opération accomplie.
- Respect des procédures de traitement des courriers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Traiter et répondre au courrier électronique.	• Traitement judicieuse du courrier électronique. • Répondre aux besoins de l'interlocuteur	Définition de l'information Traitement de l'information Traitement manuel Traitement automatique Réponse aux emails
Réorienter les réclamations du client	•Appliquer les techniques de la rédaction •Respect des techniques de la rédaction des emails	Rédaction des emails en français Rédaction des emails en arabe
Remonter les éventuels requêtes clients	•Rédaction correct d'un compte rendu •Respect des règles de la communication interpersonnel	Le compterendu et la note -Définition -Rédaction d'un compte rendu - Rédaction de la note Les techniques de la communication interpersonnelle
Assurer le suivi des réclamations	• Recevoir et enregistrer correctement les réclamations • Identifier la solution souhaitée par le client • Identifier toutes les informations nécessaires au traitement efficace de la réclamation • Traitement efficace des réclamations • suivi correctement les réclamations des clients	Evaluer la réclamation Déamination profonde la réclamation Clôturer la réclamation Traitement des réclamations Gestion de toutes les situations résultant de problèmes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : Accueil en réception d'appel
Code du module : MQ6
Durée :85h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'Accueillir en réception d'appel et prendre en charge de l'interlocuteur.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Attentes de l'interlocuteur
- Fiches produits
- Base de données
- Procédures internes de l'entreprise

A l'aide de :

- Téléphone
- Micro Ordinateur
- Casque
- Oreillette
- Synthèse vocal
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification exacte de l'objet de l'appel
- Respect de la durée d'échange.
- Respect des techniques d'accueil en réception d'appel
- Niveau de Satisfaction du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Se présenter au client	• Respect du protocole de l'entreprise - Respect des techniques d'accueil en réception d'appel	Protocole de présentation de l'entreprise Exercices d'application à l'élaboration d'un protocole d'accueil et de présentation d e l'entreprise Exercices d'application à l'amélioration d'un protocole d'accueil d'une entreprise donnée
Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel	- Identification correct de l'interlocuteur et de l'objet de l'appel -Respect des techniques de l'empathie en réception d'appel - Respect du processus de prise en charge de la demande - Validation de la satisfaction de l'interlocuteur - Qualité de la communication interpersonnelle	- Les composantes physiques de l'accueil : • L'environnement visuel, sonore, olfactif et tacite des lieux • Les outils d'appel - L'accueil : - Les formes d'accueil : • L'accueil visuel • L'accueil face à face • L'accueil au téléphone - Les règles générales de l'accueil - Le cadre Principles caractéristiques de l'accueil Les techniques d'accueil en réception d'appel - Description de la situation de réception d'appel 1. La communication : La dimension verbale et non verbale Les bonnes pratiques de l'accueil et de la communication Travaux pratiques : jeux de rôle Immersion en milieu professionnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Traiter la demande du l'appelant	• Traitement optimal des demandes réceptionnées • Respect de la procédure du traitement des demandes de l'interlocuteur	Notion des besoins et de l'offre Nature de la demande Procédure de traitement de la demande
Conclure et saisir l'issue de l'appel	• Saisie correcte de l'issu de l'appel • Suivi correct du protocole de sortie de l'appel	Protocole de sortie d'appel La Prise de congé La saisie de l'issu de l'appel et degrés de satisfaction du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : Techniques et procédures liées à la relation client à distance
Code du module : MQ7
Durée :85h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable* appliquer les techniques et les procédures liées à l'exercice du métier de relation client à distance

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Script pré établi
- Directives édictées par le centre d'appel
- Règles éthiques concernant l'entreprise et le client

A l'aide de :

- Micro Ordinateur
- Synthèse vocal
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Téléphone
- Oreillette
- Casque
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Suivre avec rigueur le script préétabli
- Respect des règles d'éthiques en vigueur au sein de l'entreprise
- Respect desdirectives émanant de la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Appliquer les règles en vigueur au sein de l'entreprise.	• application correcte des règles de l'exercice du métier • application correcte de la législation en vigueur	des règles de la législation en vigueur le scriptpréétabli - la rédaction du script
Appliquer les procédures mises en place avec prise en compte : du script préconisé, de la demande du client	• Application correcte des procédures mises en place avec prise en compte • du script préconisé, • de la demande du client	les procédures liées au métier de relation clients à distance les procédures propres à l'entreprise La protection du consommateur confidentialité de l'information du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : Vente et Promotion des produits de l'entreprise
Code du module : MQ8
Durée : 119h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable de* promouvoir et vendre des produits ~~et~~ de l'entreprise en émission et réception d'appel

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Objectifs fixés par l'entreprise.
- Besoins de l'interlocuteur
- Situation de l'offre de l'entreprise sur le marché

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Synthèse vocale
- Afficheur braille
- Agrandisseur de caractères
- Imprimante ordinaire
- Oreillette
- Casque
- Téléphone
- Connections internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des principes et des techniques de vente
- Respect des principes de l'approche qualité
- Respect des techniques de la communication propres à la vente à distance
- Qualité de la communication interpersonnelle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier le client cible et ses besoins	-Repérage correct de la clientèle ciblée en réception d'appel -Détermination exacte des motivations de clientèle cible - Identification exacte du profil du client cible - Capacité d'argumentation d'une offre commerciale	- Motivation du consommateur Le client cible Positionnement de l'offre sur le marché - Canal de distribution de l'offre à distance - L'offre de produits et services à distance - Caractéristiques et l'argumentaire des produits pour une vente à distance - Conditions de vente à distance - Travaux pratiques : - profil du client cible - Etude d'une proposition d'offre commerciale
Proposer un produit ou un service	-Respect des formats de proposition d'un produit ou d'un service. - Respect des argumentaires de vente - Respect des normes d'utilisation du produit -Respect des règles de l'approche qualité et assistance à la clientèle -Choix pertinent des techniques de promotion	- Les caractéristiques des produits - les avantages du produit la nomenclature des produits - Concurrence de vente de produit - Promotion des ventes
Rechercher l'adhésion du client et susciter de nouveaux besoins (rebond commercial)	-Utilisation correcte des arguments de vente - Utilisation adéquat des techniques de questionnement -Détermination exhaustive des motivations du client	- Le rebond commercial - Techniques de questionnement - Les types des questions - Les argumentaires de vente - Les motivations d'achat

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Engager le client et conclure l'appel.	-Respect des modalités d'acceptation et d'engagement d'une vente à distance - Confirmation positive de la décision d'achat. -Conclusion correcte de l'appel	- Validation de l'acceptation de l'offre à distance - Les modalités de vente - Conclusion de la vente - Conclusion de l'appel

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module : Campagne d'émission d'appels

Code du module : MQ9
Durée : 119h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable de* contribuer à la construction et la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Script prédéfinis par l'équipe marketing
- Fiches produits
- Base de données
- Procédures internes de l'entreprise
- Objectifs de la campagne d'émission d'appels

A l'aide de :

- - Micro -Ordinateur
- Casque
- Oreillette
- Synthèse vocal
- Afficheur braille
- Agrandisseur des caractères
- Téléphone
- Connexion internet

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Reprise correcte des informations générées par les appels sortants
- Respect du déroulement du script
- Aisance verbale
- Qualité de la communication interpersonnelle
- Rapidité de la saisie des données

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Participer à la rédaction d'un script	- Qualité du script - Respect des principes et des techniques de communication commerciale - Respect des règles de l'éthique professionnelle	- La campagne d'émission d'appels. - Définition de la campagne - Les objectifs de la campagne d'émission d'appels. - Préparation campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe. - Evaluation d'une campagne - Définition d'un script - exploitation des Emails. - Communication en intranet. - Création d'une boite email dédier a la campagne - L'envoi des messages mails avec la pièce jointe. - Exercice d'application (rédaction d'un script) - Exercice d'application (Préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe)
Effectuer des appels tests.	-Qualité de communication interpersonnelle Respect des règles d'entretien par téléphone - Saisie correctement des appels tests	- Appel test - La Saisie des appels de tests TP : jeu de rôle -
Renseigner le script dédié à la campagne.	- Pertinence des résultats et propositions d'améliorations • Respect des indicateurs d'effet et d'impact	- L'analyse des résultats de la campagne d'émission d'appels. - Les propositions possibles pour l'amélioration de la campagne d'émission à court et à long terme pour la société dans un centre d'appel. - Analyse des résultats et les propositions d'améliorations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Module Veille commerciale
Code du module : MQ10
Durée : 136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable de* se tenir informé sur l'environnement marche – produits

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- L'environnement de l'entreprise

A l'aide de :

- Les moyens mis à disposition (formation
- Courriers
- Informatiques
- Brochures
- Internet, etc.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- exploitation correcte des mises à jour de fiches produites
- Utilisation pertinente de l'information
- Prise en compte et remontée efficiente des remarques, questions et objections formulées par les clients
- Actualisation des connaissances en vue ~~pour~~ d'optimiser l'utilisation des outils d'aide à l'entretien

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Rechercher etrecueillir d'informations	- la qualité de l'information recherchée - identification correcte de la veille commerciale - définition correcte de utilité la veille commerciale - identification correcte de la finalité de la veille commerciale	- l'information qualitatifs sur le marché l'offre et la demande. - Sur les produits, sur la concurrence (le prix), l'information quantitatifs sur le marché l'offre et la demande. Sur les produits, sur la concurrence (le prix) - la veille commerciale - Définition, - utilité la veille commerciale-nécessité la veille commerciale - les finalités de la veille commerciale - l'évolution du marché
Créer des dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et Avantages)	- création correcte des dossiers produits - création correcte des fiche produit en groupe (caractéristiques et Avantages)	- Définition du produit - Crier Les fiches de produits - Le produit - Crier Les groupes de produit - Les caractéristiquesde produit Les Avantages de produit
Consulter et exploiter les mises à jour et fiches produits	- Consultation rigoureuse de fiches produites -exploitation juste des mises à jour	- Les fiches des produits 1) Consultation desfiches de produites 2) Exploitation des fiches des produits - Les mises à jour et fiches produits
Utiliser l'information pertinente	- Utilisation de l'information pertinente	- Les informations pertinentes du marché - Les informations pertinentes sur la concurrence, sur le prix - les points forts, points faibles et avantages concurrentiels - Dossier de presse sur l'environnement centre d'appels - Mises en situation du stagiaire (l'utilisation des outils d'aide d'un l'entretien)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Techniques d'expressions en langue française.
Code module : MC1
Durée : 102h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable de s'exprimer oralement et par écrit en*langue française.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Texte. Jeux de rôle

A l'aide de :

- Dictionnaire en langue française
- Moyens audio visuels

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Texte claire et cohérent
- Respect des règles d'orthographe, de grammaire et de conjugaison.
- Respect des techniques de rédaction des écrits professionnels
- Signification juste des termes commerciaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Rédiger les écrits professionnels	- Respect des règles de grammaire et de la conjugaison. - Respect des règles de rédaction des écrits professionnelles - Capacité de synthèse	- **Conjugaison :** -Conjugaison des verbes - **Grammaire :** - **Orthographe :** -Le masculin des noms et des adjectifs. -Le féminin des noms et des adjectifs. -Le singulier des noms et des -adjectifs. -Le pluriel des noms et des adjectifs Les techniques de prises de notes Cas pratiques : compréhension d'un texte (Résumé d'un texte) Production écrite (compte rendu et rapport d'activité et de synthèse) -Etude de textes à caractère économique et commercial Lecture et interprétation des textes professionnels
S'exprimer oralement lorsdes échanges professionnels	-Respect des techniques de l'expression orale. - Identification correcte des obstacles liés lors des échanges professionnels. - Respect de la déontologie.	- **Les éléments d'une expression orale par rapport à :** L'accueil et la posture L'écoute active Les questionnements L'argumentation La reformulation La relance - travaux pratiques

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Techniques de vente et de négociation
Code du module : MC2
Durée : 136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable d'appliquer les techniques de vente et de négociation à distance.*

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Commande du client

A l'aide de :

- Matériels Informatique et de communication
- Supports d'information

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Formulation d'une offre produit et service adaptée aux besoins du client
- Négociation judicieuse des conditions de vente
- Identification exacte des stratégies de négociation
- Respect des techniques de vente à distance
- Respect des techniques de négociation à distance.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier les étapesetles techniques de vente	Respect des étapes et des techniques d'un processus de vente	• Définition d'un processus de vente • Les étapes de vente • Les techniques de vente • L'argumentaire de vente • Traitement des objections • Les attitudes lors d'un entretien de vente
Identifier les techniques de l'entretien de vente par téléphone	Identification exacte des techniques de l'entretien de vente. Respect des techniques de l'entretien de vente	• L'entretien de vente - La prise d'appel - Prise de contact et l'entrée en relation - Découverte - Argumentation -Traitement des objections - Conclusion - Prise de congé
Identifier et définir les techniques et la conclusion de négociation	- Identificationexacte des éléments de négociation commerciale -Respect des techniques de négociation	• La négociation commerciale - Définition et but de la négociation - Objectifs de la négociation - Rôle des acteurs en négociation - Déroulement d'une négociation - conclusion - Matérialisation des formes d'accord • Exercices d'application sur la négociation

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Management des relations clients
Code module : MC3
Durée : 136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérerles relationsclients et l'approche qualité

.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Supports d'information

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Détermination exacte des principes de l'approche qualité
- Respect du processus de gestion de la réclamation de la clientèle
- Respect des règles de la communication interpersonnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle	-Identification exacte de la source d'information de la relation clients. - Identification exacte du processus de gestion de la relation clients.	Gestion de la relation clients Définition de la relation clients. Principes, but et finalité de la gestion de la relation clients. • Le processus de gestion de la relationclients. • Segmentation de la clientèle et affectation de portefeuille. • Gestion de la relation clients et le système d'informations de l'entreprise.
Identifier la relation clientèle à distance	-Identification exacte des services de la relation clients.	• La relation clients : La réception et l'information de la clientèle. Connaissance de la clientèle et base de données. • Services à la clientèle : Présentation du produit L'achat Réclamation Service après vente Services externalisés Promotion des nouveaux produits Contentieux •travaux pratique (études de cas)
Déterminer les principes de l'approche qualité	- Détermination correcte des principes de l'approche qualité.	•Les principes de l'approche qualité - l'implication du personnel - Approche processus - Management par approche système - Amélioration continue - Approche factuelle - Relations pour la prise de décision mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs • Le processus qualité dans la relation clients : Définition de la qualité de service Les principes, but et finalité La démarche qualité et outils

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Environnement économique
Code module : MC4
Durée :102h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable* d'identifier les notions de l'environnement économique et les différentes approches de l'entreprise, ses caractéristiques et finalités.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Cas pratiques.

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Document types du contrat
- Supports d'information

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification exacte de l'environnement économique de l'entreprise
- Définition correct des différentes approches de l'entreprise,
  Ses caractéristiques et ses finalités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier et définirl'activitéééconomique	- Définition juste des activités économiques - Identification exacte de l'activité économique	Introduction a la science économique Définition des activitéséconomiques
Identifier les agents économiques	- Identification juste des agents économiques	Les agents économiques - Les ménages - L'administration - Les entreprises
Définir les différentes approches de l'entreprise,ses caractéristiques et ses finalités	- Définition juste de L'approche traditionnelle de l'entreprise - Définition juste de L'approche systématique de l'entreprise - Définition juste des caractéristiques du système de l'entreprise - Définition juste des finalités de l'entreprise	- définition, généralité 1) L'approche traditionnelle de l'entreprise 2) L'approche systématique de l'entreprise 3) Les caractéristiques du système de l'entreprise 4) Les finalités de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Gestiondes conflits et du stress (call center)**.**
Code module : MC5
Durée :85h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capablede*gérer le stress en milieu professionnel (call center)**.**

CONDITIONS D'EVALUATION

A partir :

- Mise en situation réelle

A l'aide de :

- Ouvrages techniques

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification correct des sources de conflits
- Identification juste des sources de stress
- Identification exacte des impacts du stress aux niveaux économiques et en termes de santé publique
- Détermination exacte des symptômes psychiques et comportementaux du stress

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier les sources de conflits	-Identification correcte des sources de conflits - appliquer les Techniques de communication appropriées pour résoudre les conflits	• les sources de conflits • la place au sein de l'équipe • Techniques de communication appropriées pour résoudre les conflits • mise en place des stratégies d'évitement
Identifier les sources de stress	-Identification exacte des sources liées au stress dans un poste de travail - Identification exacte des effets du stress dans un poste de travail	• Le stress, ses effets et ses causes -Définition du stress - les effets positifs du stress, - Les effets négatifs du stress -Les effets physiques et psychologiques des situations stressantes. Les mécanismes du stress Les trois phases de ce que l'on appelle le syndrome général d'adaptation Les conséquences du stress
Identifier les impacts du stress aux niveaux économiques et en termes de santé publique	- Identification judicieuse des impacts liés au stress du travail - Identification précise des enjeux du stress	Les impacts du stress au niveau économique et en termes de santé publique, Processus de fonctionnement du stress Le stress aujourd'hui Les enjeux du stress pour l'entreprise Les enjeux personnels liés au stress.

Identifier des symptômes psychiques et comportementaux du stress	- Identification exacte des symptômes physiques liés au stress -Identification exacte des symptômes psychiques liés au stress	• Les symptômes physiques liés au stress - la fatigue -les tensions musculaires -les troubles du sommeil -les troubles de l'appétit -les problèmes digestifs -les douleurs (surtout au ventre et à la tête) les vertiges. • Les symptômes psychiques liés au stress - la difficulté à se concentrer et à prendre une décision - l'agitation l'irritation ou l'humeur maussade - l'inquiétude ou l'anxiété - la faible estime de soi - la baisse de la libido
Identifier son comportement face à des situations de stress	-Identification juste des symptômes comportementaux en situation de stress - Enumération exacte des méthodes les plus efficaces pour lutter contre le stress	• Les symptômes comportementaux du stress : -l'isolement social ou l'absentéisme au travail -l'évitement de situations exigeantes -la difficulté à s'organiser -la perception négative de la réalité -tendance à consommer plus de tabac, de caféine et de drogues - changement du comportement alimentaire les facteurs, origines et causes du stress. • les méthodes les plus efficaces pour lutter contre le stress

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Communication professionnelle.
Code du module : MC6
Durée :136h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable d'appliquer* les techniques de communication au milieu professionnel

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Cas pratique (mise en situation).

A l'aide de :

- Moyens de communication
- Ouvrages et information nécessaire

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification correcte des principes de la dynamique du groupe
- Utilisation rigoureuse d'un vocabulaire technique et professionnel
- Respect des principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier et analyser les éléments du processus de la communication	-Définition correcte des éléments du processus de la communication - Détermination précise des liens *entre les* éléments du processus de la communication	• Les éléments du processus de la communication - Définition des éléments du processus de la communication - Présentation des éléments du processus de la communication - Liens *entre les éléments du processus de la communicatio*n
Utiliser les principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle	-Respect des principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle -Respect des différentes techniques de communication -repérage correct des outils de communication	• Les principes d'une communication efficace • Différentes techniques de communication • Les outils de communication
Repérer les outils de communication utilisés dans l'entreprise.	-repérage correct des outils de communication -Respect des principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle -Respect des différentes techniques de communication	• Les principes d'une communication efficace • Différentes techniques de communication • Les outils de communication
Appliquer les techniques de l'écoute active	- respect des règles d'une écoute active - Définition correcte d'Empathie, d'assertivité et de l'écoute active	• Définition et principes de l'écoute active • Empathie et assertivité : définition et mise en œuvre • les règles de l'Ecoute active : à respecter

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identifier les principes de la dynamique du groupe	- Identification correcte des principes de la dynamique du groupe	• les principes de la dynamique du groupe

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Techniques d'expressions en langue arabe
Code du module : MC7
Durée : 68h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de *s'exprimer oralement et par écrit en*langue arabe.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Supports d'information, (jeux de rôle)

A l'aide de :

- Ouvrages de la spécialité

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Utilisation du vocabulaire approprié.
- Respect des règles d'orthographes et de grammaire en langue arabe.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
S'exprimer oralement dans un langage technique	- Respect des règles de grammaire et de la conjugaison. - Respect des règles de rédaction des écrits professionnelles - Capacité de synthèse	- **Conjugaison :** -Conjugaison des verbes - **Grammaire :** - **Orthographe :** Caspratiques : compréhension d'un texte (Résumé d'un texte) Production écrite (compte rendu et rapport d'activité et de synthèse) -Etude de textes à caractère économique et commercial Lecture et interprétation des textes professionnels
Rédiger des textes techniques en langue arabe.	-Respect des techniques de l'expression orale. - Identification correcte des obstacles liés lors des échanges professionnels. - Respect de la déontologie.	- Les éléments d'une expression orale par rapport à : L'accueil L'écoute active Les questionnements L'argumentation La reformulation La relance - travaux pratique
Elaborer des mailings en langue arabe	respect des techniques d'élaboration des mailings	-Elaboration des mailings en langue arabe

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Techniques d'expressions en langue anglaise
Code du module : MC8
Durée :102h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'appliquer les techniques d'expressions et de communication orale en langue anglaise au milieu professionnel.

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Textes.

A l'aide de :

- Dictionnaireen langue anglaise
- Moyens audio visuels

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Texte claire et cohérent
- Respect des règles d'orthographe, de grammaire et de conjugaison.
- Respect des techniques de rédaction des écrits professionnels
- Signification juste des termes commerciaux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
S'exprimer oralement dans un langage technique	- Respect des règles de grammaire et de la conjugaison. - Respect des règles de rédaction des écrits professionnelles - Capacité de synthèse	- **Conjugaison :** - **Grammaire :** - **Orthographe :** • Etude de texte professionnel • Communication orale • General Reading compréhension • The Télécommunication Explosion • New Economico Sectors • Transportation
Rédiger les textes et identifier les termes techniques de la langue anglaise (mailings)	-Rédaction correcte des textes -identifier correcte des termes techniques de la langue anglais*e*	➢ Rédaction des textes en anglaise ➢ business vocabulary 1. General **2.** Up and down A/ monter, augmenter B/ prepositions C/ The use of the coma and point D/ Job titles E/Abbreviations'

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Info- Braille.
Code : MC9
Durée : 119h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable d'utiliser aisément l'outil informatique* adapté *pour préparer et éditer des documents de travail*

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Textes et documents à saisir
- Données et informations

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Oreillette.
- Logiciel Word- Excel
- Logiciel de lecture (Jaws, Sakhr…)

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Identification exhaustive des composants d'un ordinateur
- Saisie d'un texte sans erreurs
- Saisie rapide des données
- Exploitation efficace de l'internet
- Utilisation approprié des logiciels
- Respect des règles de santé et de sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier les différents composants d'un micro-ordinateur	- Détermination précise des Composants d'un microordinateur - Détermination juste du rôle de chaque composant D'un microordinateur	• Introduction - Définitions de base - Historique de l'informatique - Présentation des différents éléments d'un micro-ordinateur - Fonction de chaque élément
Définir un système d'exploitation et Explorer Windows -	- Repérage correcte des commandes MS-DOS - Utilisation adéquate des commandes MS DOS - Utilisation adéquate des fenêtres WINDOWS	• Le système d'exploitation (MS DOS, WINDOWS) - présentation, WINDOWS - commandes principales MS DOS
Exploiter le logiciel de traitement de texte.	-Saisie sans erreur d'un texte - mise en forme correcte d'un document	• Traitement de texte • Saisie et mise en forme d'un document • Présentation et Impression des documents
Exploiter le logiciel Excel	- Utilisation correcte et rapide d'un tableurExcel - Respect des normes de présentation graphique -Utilisation adéquate des formules de calcul	• Tableur Excel - présentation l'Excel - fonctions et formules de calcul
Exploiter l'internet	Utilisation efficace des moteurs de recherche - sélection de source d'informations appropriées à la recherche - respect de la procédure de téléchargement des fichiers	• Introduction sur l'exploitation des réseaux informatiques - historique de l'Internet - navigation et recherched'information - liens et organisation des pages - moteurs de recherches usuelles - messagerie - téléchargement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Exploitationbase de données
Code : MC10
Durée : 119h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable de* manipuler une base de données

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Sources de référence et étude de cas
- Application professionnelle

A l'aide de :

- Un micro-ordinateur
-Un logiciel de base de données
-Une imprimante
- Oreillette.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Utilisation judicieuse des commandes
- Interprétation juste des messages apparaissant à l'écran
- Sauvegarde et restauration appropriées des données
- Utilisation optimale des fonctions d'aide des logiciels et autres sources de référence
- Respect des consignes et du temps alloué
- Respect des règles de la sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Analyser la demande et Adapter la structure de la base de données à de nouveaux besoins.	• Création précise des tables • Création conforme a la demande -Saisie exhaustive des données	➢ création et manipulation des bases de données avec MS Access 1) Création des tables 2) création de formulaires et Saisie des données
Traiter et manipuler les données.	- Formalisation adéquate d'une base de données -Traitement correcte des données. -Respect des techniques de manipulation des données	• SGBD principe et fonctionnement - Généralités sur les bases de données - les Objectifs de l'approche SGBD - Architecture fonctionnelle d'un SGBD - Fonctionnement d'un SGBD - Langage de Description de Données : LDD. - Langage de Manipulation de Données : LMD. - Principaux modèles logiques - Le modèle en réseau - Le modèle relationnel Cas pratique, -Conception de bases de données - Démarche de création d'une base de données
Mettre à jour la base de données	• Manipulation judicieuse des données • Respect des techniques de mise a jour de la base de données.	Manipulation des données et création des requêtes Mise à jour de la base de données

III : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : hygiène,sécuritéetenvironnement
Code : MC11
Durée :85h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable d'appliquer les* consignes hygiène sécuritéet identifier environnement de l'entreprise

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Sources de référence et étude de cas
- Application professionnelle

A l'aide de :

-Une imprimante
- support d'information

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- respect des*les règles de base* hygiène sécurité
- appliquer les concepts de base de l'environnement de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
identifier L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise	- définition juste de L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise - identification correcte de L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise	-hygiène et sécurité - généralité - définition - L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise
- identifier les Prévention des risques, biologique, chimique et les risquesradioactivité.	-identification correcte des Prévention des risques, biologique, chimique et les risques radioactivité.	- Prévention des risques : Cas du risque biologique. - Prévention des risques chimique - Prévention des risques : Cas de la radioactivité. - Les autresrisques.
trier les déchets	- triage juste des déchets de l'entreprise. - définition correcte des consignes généraux des déchés	- Le tri des déchets de l'entreprise. - consignesgénéraux des déchésbiologiques

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

Module : Méthodologie
Code module :MC12
Durée : 51h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

A l'issue de ce module le *stagiaire doit être capable* de rédiger le mémoire de fin de stage

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir de :

- Sujet de PFE
- Tout document relatif au projet
- Directives de l'enseignant

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Logiciels de traitement de texte.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de rédaction et de mise en forme.
- Respect des phases d'élaboration d'un mémoire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Eléments de contenu
Identifier les différentes méthodologies de recherche	-Respect du choix des méthodologies par rapport aux objets de recherche	• Définition des concepts -Connaissance -Services -Méthodes • Les différents types et méthodes de recherches
Utiliser la démarche méthodologique	-utilisation correcte de la démarche méthodologique	• Le choix du thème • La formulation d'une problématique • L'élaboration des hypothèses • Outils de collecte des données • Les modèles d'analyse • Organisation et traitement des données
Identifier les règles de rédaction d'un mémoire	-Respect des normes de rédaction d'un mémoire	• Les règles de rédaction • L'élaboration du plan • Mise en forme définitive du mémoire
Préparer la soutenance	- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire - choix adéquat des outils pour la présentation du mémoire	• Organisation • Préparation • Objectifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

RECOMMANDATION PEGAGOGIQUES

- Stratégie de déploiement du programme de formation devant obéir à une alternance de séquences d'exposés courts, d'exercices pratiques, de mise en situation , d'évaluation , de restitution d'enseignements et ce ,tout le long de la formation et pour chaque module enseigné.

- Orientation des contenus pédagogiques vers la maitrise de l'action, la maitrise pratique, et la maitrise comportementale en situation de communication à distance,

- Entretien de la forte motivation du stagiaire à cette formation par son implication et sa participation aux exercices de construction méthodologique, aux entraînements pratiques et aux utilités des outils d'application, développés en groupe, dans le cadre des sessions pédagogiques du programme.

- Alternance des visites sur terrain, en milieu professionnel, à l'effet de renforcer la représentation mentale du métier et d e donner beaucoup plus de visibilité à la réalisation du programme de formation.

- Importance des réunions de concertation entre les formateurs afin de repérer les principes d'action communs à la conduite et à la mise en œuvre du programme par rapport aux objectifs fixés : avant la formation, durant la formation, après visite sur terrain et en fin de formation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI : Matrice des modules de formation

Durée (h)	M.C / M.Q	Ordre	102H	136 H	136H	102H	85H	136H	68H	102H	119H	119H	85H	51H
			Techniques d'expressions en langue	Techniques de vente et de	**MC3 :**Management des relations clients	MC4 :Environnement Economique	Gestion des conflits et du stress (call	MC6 : Communication center)	**MC7 :**Techniques d'expressions en anglaue	Techniques d'expressions en langue	MC9 Info-Braille.	MC10 : Exploitation base de données	Hygiène, sécurité et environnement	**MC12 :** Techniques de vente et de négociation
136h	MQ1 : Gestion du fichier client		**X**		**X**		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
136h	**MQ2 :** Gestion des clients à distance		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**			**X**	
136h	**MQ3 :** Fidélisation de la clientèle		**X**	**X**		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
136 h	**MQ4 :** Prospection de la clientèle			**X**		**X**				**X**			**X**	
119h	**MQ5 :** Gestion des activités hors communications téléphoniques		**X**	**X**		**X**	**X**		**X**	**X**	**X**		**X**	
85h	**MQ6 :** Accueil en réception d'appel											**X**	**X**	**X**
85h	**MQ7 :**Techniques et procédures liées à la relation client à distance		**X**		**X**	**X**	**X**		**X**	**X**		**X**	**X**	
119h	**MQ8** vente**:** Promotion et des produits et services de l'entreprise		**X**	**X**	**X**				**X**			**X**	**X**	**X**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

119h	**MQ9 :** Contribution à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe			**X**	**X**		**X**			**X**		**X**	**X**	**X**
136h	**MQ10** Veille commerciale		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII : Tableau de répartition semestrielle

	Semestre I (6 mois)				Semestre II (6 mois)				Semestre III (6mois)				Trimestre IV (6mois)					Total
	cours	TD + TP	Total hebd.	Total semes.	cours	TD + TP	Total hébd	Total semes.	cours	TD + TP	Total hébd.	Total semes.	cours	TD + TP	Total hébd	Total semes		
MQ1 : Gestion du fichier client	**2**	**1**	**3**	**51**	**2**	**1**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**						**136h**
MQ2 : Gestion des clients à distance	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**						**136h**
MQ3 : Fidélisation de la clientèle	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**						**136h**
MQ4 : Prospection de la clientèle	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**2**	**3**	**51**						**136 h**
MQ5 : Gestion des activités hors communications téléphoniques	**2**	**1**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**						**119h**
MQ6 : Accueil en réception d'appel	**1**	**1**	**2**	**34**					**1**	**2**	**3**	**51**						**85h**
MQ7 : Application des techniques et des procédures liées à la relation client à distance									**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**		**85h**
MQ8 : vente et promotion des produits de l'entreprise									**1**	**1**	**2**	**34**	**3**	**2**	**5**	**85**		**119h**
MQ9 : Contribution à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe	**2**	**2**	**4**	**68**									**2**	**1**	**3**	**51**		**119h**
MQ10 :veuille commerciale					**2**	**1**	**3**	**51**	**2**	**1**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**		**136h**
MC1 : Techniques d'expressions en langue française					**1**	**1**	**2**	**34**					**2**	**2**	**4**	**68**		**102h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MC2 : Techniques de vente et de négociation	**2**	**1**	**3**	**51**	**2**	**1**	**3**	**51**					**1**	**1**	**2**	**34**		**136h**
MC3 : Management de la relations clients et l'approche qualité	**2**	**1**	**3**	**51**	**2**	**1**	**3**	**51**					**1**	**1**	**2**	**34**		**136h**
MC4 : environnement Économique	**2**	**1**	**3**	**51**	**2**	**1**	**3**	**51**										**102h**
MC5 : Gestion des conflits et du stress (call center).	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**										**85h**
MC6 : Communication	**2**	**1**	**3**	**51**	**2**	**1**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**						**136h**
MC7: Techniques d'expressions et de communication en langue arabe.									**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**		**68h**
MC8 : Techniques d'expressions et de communication en langue anglaise.									**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**2**	**3**	**51**		**102h**
MC9 : Info- Braille.					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**	**2**	**1**	**3**	**51**		**119h**
MC10 : Exploitation base de donnés					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**	**2**	**1**	**3**	**51**		**119h**
MC11 : hygiène, sécurité et environnement									**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**1**	**2**	**34**		**85h**
MC12 : Méthodologies													**1**	**2**	**3**	**51**		**51h**
Stage pratique																		**612h**
Total																		**3060 h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Stage d'application en entreprise

Organisation du stage

L'équipe pédagogique chargée de l'encadrement des stagiaires organise le stage comme suit:

1. Préparation du stage:

Cette opération consiste à:
Arrêter les modalités de suivi des stagiaires
Fixer les critères d'appréciation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs du stage
Elaborer un planning de déroulement du stage
Etablir des contacts avec les entreprises pour l'accueil des stagiaires

2. Objectif du stage:
Il est défini en fonction d'une situation, Il est relativement ouvert et n'est accompagné d'aucune condition ni d'aucun critère de performance prédéterminé mais sur des résultats qui pourront varier d'un stagiaire à un autre.
3. Objectifs partiels du stage:
-Décrivent les éléments essentiels ou les différentes phases de l'objectif du stage.
4. Déroulement du stage:
L'équipe pédagogique veille au bon déroulement du stage.
Pour cela, une concertation permanente doit être établie entre le stagiaire et le tuteur pour harmoniser la formation.
5. Evaluation du stage:
A la fin du stage, une évaluation doit être prévue pour vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage, la modalité d'évaluation est sous forme mémoire de fin de stage.

L'équipe pédagogique qui assure l'encadrement des stagiaires, élabore la fiche du stage d'application en entreprise comportant les informations suivantes:

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche du stage d'application en entreprise

Spécialité : BTS Conseiller service clientèles à distance.

Objectifs du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
- L'objectif du stage en entreprise est de permettre au stagiaire d'aller à la découverte d'opérateur économique pour confronter les connaissances théoriques qu'il a acquises à la réalité du terrain. Il sera initié préalablement au sein de son établissement à la méthodologie de l'investigation (recherche d'information technique d'élaboration d'un questionnaire, traitement des données)et de rédaction d'un rapport. Ce stage permettra au stagiaire qui a reçu un enseignement de base au cours du cursus de formation de tester ses capacités d'analyse d'une réalité concrète au moyen des outils théoriques qui lui ont été dispensés. Aussi, il sera initié aux techniques de diagnostic d'une fonction au sein de l'entreprise par exemple de son organisation, des procédures de travail, du circuit de communication, afin qu'il puisse identifier ses forces et ses faiblesses. **-Modalité d'évaluation :** A l'issue du stage, le stagiaire remettra un rapport de stage qui fera l'objet d'une évaluation par les enseignants de son établissement.	- Durant cette période de stage pratique en entreprise, le stagiaire bénéficiera de l'encadrement d'un formateur de la spécialité de l'établissement (promoteur) d'une part et d'un responsable désigné par l'entreprise d'accueil (co- promoteur) pour les orientations et suivi d'autre part.	- Respect du règlement interne de l'entreprise. - Développer sa capacité d'adaptation en milieu professionnel. - Développer un souci d'excellence et de progrès. - Respect du délai de stage.

Période : 06 mois

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر