الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر

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

Référentiel de Certification

Télé conseiller

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

TABLE DES MATIERES

I. Données générales sur la profession ;……
II. Présentation des compétences :……...2-4

- Compétences professionnelles
- Compétences complémentaires

III. Description des compétences : …… 4-28

- Compétences professionnelles
- Compétences complémentaires

IV. Matrice de mise en relation des compétences professionnelleset Complémentaires...29

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I. DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1.1. PRESENTATION DE LA PROFESSION

- **Branche professionnelle :** Techniques administratives et de gestion
- **Famille de métier :** Commerce
- **Dénomination de la profession :**Télé-conseiller
- **Définition de la profession :**

Le télé- conseiller est un professionnel qui a pour mission d'établir des contacts, en utilisant tous les moyens à sa disposition, principalement le téléphone et les courriers électroniques en se basant toujours sur un fichier des clients effectifs ou potentiels.

Il est appelé à mener une prospection, démarcher, conseiller, vérifier, prendre des rendez-vous, vendre des produits ou des services, enregistrer les commandes, mener des enquêtes de satisfaction.

Pour réaliser ces tâches, il doit avoir une capacité rédactionnelle et une maîtrise de l'outil informatique. Il doit avoir une autonomie dans l'exécution des tâches.

Le Télé-conseillercontribue fortement dans l'amélioration de l'entreprise pour augmenter la satisfaction clientèle, considérée comme la fenêtre de l'entreprise. À l'écoute des clients, il doit détecter les besoins et les attentes et les communiquer aux structures concernées pour prise en charge. Il doit aussialerter ces derniers de tout dysfonctionnement signalé par les clients tout en proposant des solutions ou des actions correctives.

TACHES PRINCIPALES :

T1 : Enrichir le fichier client
T2 : Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients
T3: Entretenir une relation durable avec la clientèle
T4 : Réaliser une prospection client
T5 : Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques
T6 : Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel.
T7 : Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance
T8 : Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise en émission réception d'appel
T9 : Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe
T10 : Se tenir informe sur l'environnement marche – produits – services

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1.2. CONDITION DE TRAVAIL

- **Lieu de travail:** le titulaire du technicien supérieur, télé- conseiller exerce son métier les entreprises et au niveau des centres d'appels (call center) relevant de différents secteurs d'activités.

- **Eclairage:** éclairage adapté notamment de aux déficients visuels
- Température: ambiante

- **Bruits et vibrations :** limités

- **Poussières :** néant

- **Risques professionnels :**

- Stress dû à la position assise prolongée
- Problèmes visuels liés à l'intensité de la lumière (population à basse vision)
- Chutes dues aux obstacles (population de déficience visuelle)

- **Travail seul ou en équipe :**
  - Le Télé conseiller travaille en équipe.
  - Horaires de travail : Se conformer au règlement de l'entreprise (travail posté et jours fériés)

1.3. EXIGENCES DE LA PROFESSION

- **Physiques:**
  - Résistance au stress
  - Résistance à la fatigue

- **Intellectuelles:**
  - Aisance verbale
  - Ecoute active
  - Respect de l'autre
  - Esprit de synthèse
  - Approche client
  - Sens de l'initiative
  - Capacité de travailler en équipe
  - Sens de la confidentialité
  - Sens de la communication

- **Contre-indications:**

  - Ne pas accuser de déficience auditive et difficulté verbale
  - Ne pas être subjectif
  - Ne pas être coléreux
  - Ne pas être Distrait

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1.4. RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR

- **Matérielle :**

Le technicien supérieur Télé conseiller prend soin de l'équipement et de l'outillage qui lui sont affectés.

- **Décisionnelle :**

Il gère en simultané un ensemble d'informations orales ou écrites qui lui permettent de réaliser la prestation selon les directives et prescriptions du responsable.

- **Morale:**

- Qualité du service rendu.
- Respect de l'éthique de la profession

- **Sécuritaire** :

Le technicien supérieur Télé conseiller doit veiller au respect des consignes de sécurité des personnes, matériels, applications, services et informations stratégiques de l'entreprise.

1.5.POSSIBILITE D'EVOLUTION DE CARRIERE

Le Télé conseiller peut évoluer vers le poste de superviseur ou vers autres postes prévus dans l'organisation de l'entreprise.

1.5. FORMATION

- **Condition d'accès**

  - 3éme AS
  - Bonne élocution
  - Test audio gramme positif

- **Durée de la formation:**30 mois soit 3060H dont 06 mois de stage pratique

- **Niveau de qualification** : Niveau V

- **Diplôme :** Brevet de Technicien supérieur(BTS)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : PRESENTATION DES COMPETENCES
II.1 : COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Tâches	Compétences professionnelles
T1 : Enrichir le fichier client	**CP1 :**Enrichir le fichier client
T2: Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients	**CP2 :**Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients
T3: Entretenir une relation durable avec la clientèle	**CP3 :**Entretenir une relation durable avec la clientèle.
T4 : Réaliser une prospection client	**CP4 :** Réaliser une prospection client
T5 : Réaliser les travaux lies aux activités hors communications téléphoniques	**CP5 :** Réaliser les travaux lies aux activités hors communications téléphoniques
T6 : Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel.	**CP6**: Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel
T7: Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance	**CP7 :** Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance
T8 : Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel	**CP8** : Promouvoir et vendre les produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel
T8 : Contribuer à la préparation d'une compagne d'émission d'appels au sein d'une équipe	**CP9:**Contribuer à la Construction et la préparation d'une compagne d'émission d'appels au sein d'une équipe
T10 : Se tenir informe sur l'environnement marche – produits – services	**CP10:** Se tenir informé sur l'environnement marche – produits – services

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II.2 : COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Domaine, discipline	Compétences complémentaires
Techniques d'expressions en langue Française.	**CC1 :** Appliquer les notions de la Langue Française.
Techniques de vente et de négociation	**CC2** : Appliquer les techniques de vente à distance et de négociation
Management de la relation clients et l'approche qualité.	**CC3 :**Gérerla relation clients et l'approche qualité.
l'environnement de l'entreprise.	**CC4 :** Appliquer les notionsde base de l'environnement de l'entreprise
Gestion du stress au poste de travail.	**CC5 :** Gérer les conflits et le stress (call center).
Communication au milieu professionnel.	**CC6:** Appliquer les techniques de communication en milieu professionnel
Techniques d'expressions en Langue arabe.	**CC7 :** Appliquer les notions de la Langue arabe
Techniques d'expressions en langue anglaise	**CC8 :**Appliquer les notions de la Langue anglaise
Info braille	**CC9:** Utiliser l'outil informatiqueadapté.
Bases de données	**CC10** : Manipuler une base de données.
hygiène, sécurité et environnement	**CC11** : Appliquer les règles d'hygiène, sécurité et environnement.
Méthodologie	**CC12** : Rédiger le mémoire de fin de formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III : DESCRIPTION DES COMPETENCES

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP 1 :**

Enrichir le fichier client

- **Eléments de la compétence :**

- Identifier et cerner le client
- Recueillir les informations permettant l'alimentation de la base de données client en fonction des objectifs de l'entreprise
- Mettre à jour le fichier client

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Objectifs de l'entreprise
- Entretien avec l'interlocuteur.
- Objectifs, directives et orientations de l'entreprise

A l'aide de :

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

Critères généraux 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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétenceCP 2 :**

Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients.

- **Eléments de la compétence :**

- Renseigner un formulaire de saisie
- Collecter les informations nécessaires
- Effectuer la mise à jour du fichier client
- Accompagner en ligne un interlocuteur dans la gestion de problèmes techniques

Conditions de réalisation :

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux 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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP 3 :**

  Entretenir une relation durable avec la clientèle

- **Eléments de la compétence :**

  - Identifier le client potentiel et le contacter.
  - Présenter l'entreprise et ces produits et services
  - Susciter l'adhésion du client
  - Gérer les objections
  - Conclure et saisir l'issu de l'appel
  - Mettre à jour le fichier clients

Conditions de réalisation :

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

Critères généraux 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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence :CP 4 :**

Réaliser une prospection client

- **Eléments de la compétence :**

- Entrer en contact avec un prospect
- Saisir les informations du prospect.
- Susciter l'adhésion du client
- Gérer les objections
- Conclure et saisir l'issue de l'appel
- Créer un nouveau fichier client

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Consignes
- Fiche du produit
- Fichier clients potentiels
- Script

A l'aide de :

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

Critères généraux 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
- Pertinente des informations recueillies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétenceCP5 :**

Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques.

- **Eléments de la compétence :**

- Traiter et répondre au courrier électronique
- Réorienter les réclamations du client
-Remonter les éventuels requêtes clients.
-Assurer le suivi des réclamations

Conditions de réalisation :

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP6 :**

Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel.

- **Eléments de la compétence :**

- Se présenter au client
- Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel
- Traiter la demande du l'appelant
- Conclure et saisir l'issue de l'appel

Conditions de réalisation :

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

Critères généraux 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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP7 :**

Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance

Eléments de la compétence :

- Appliquer les règles en vigueur au sein de l'entreprise.

- Appliquer les procédures mises en place avec prise en compte du script préconisé selon ~~de~~ la demande du client.

Conditions de réalisation :

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

Critères généraux de performance :

- Suivi correcte du ~~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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétenceCP8 :**

Promouvoir les produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel

- **Eléments de la compétence :**

- Identifier le client cible et ses besoins
- Proposer un produit ou un service
- Rechercher l'adhésion du client et provoquer ses besoins (rebond commercial)
- Engager le client et conclure l'appel.

Conditions de réalisation :

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

Critères généraux de performance :

- Respect des principes et 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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP9 :**

Contribuer à la construction et la préparation d'une compagne d'émission d'appels au sein d'une équipe

- **Eléments de la compétence :**

- Participer à la rédaction d'un script
-Effectuer des appels tests .À vérifié avec p : 19 dans le RAP. En remplace par (sortants)
- Renseigner le script dédié à la campagne.

Conditions de réalisation :

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

Critères généraux 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

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- **Enoncé de la compétence CP10 :**

Se tenir informe sur l'environnement marché – produits-services

- **Eléments de la compétence :**

- rechercher et recueillir les informations

- Créer des dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et Avantages
- Consulter et exploiter les mises à jour de fiches produites
- Utiliser l'information pertinente

Conditions de réalisation :

A partir de :

- L'environnement de l'entreprise

A l'aide de :

- Le s moyens mis à disposition (formation
- Courriers
- Informatiques
- Brochures
- Internet, etc.…

Critères généraux de performance :

- Consulter et exploiter les mises à jour et fiches produits
- Utiliser l'information pertinente
- Prendre en compte les remarques, questions et objections formulées par les clients
- Actualiser ses connaissances pour optimiser l'utilisation des outils d'aide à l'entretien

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

- **Enoncé de la compétence CC1 :**

Appliquer les notions de lalangue française.

- **Eléments de la compétence :**

- Rédiger des écrits professionnels
- S'exprimer oralement lors des échanges professionnels

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Textes.

A l'aide de :
- Dictionnaireen langue française
- Moyens audio visuels

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC2 :**

Appliquer les techniques de vente à distance et de négociation

- **Eléments de la compétence :**

- Identifier les étapes et les techniques de vente
- Identifier les techniques de l'entretien de vente par téléphone.
- Identifier et définir les techniques et la conclusion de négociation

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Commande du client

A l'aide de :

- Matérielsd'informatique et de communication
- Supports d'information

Critères généraux 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 négociationà distance.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC3:**

Gérer la relation clients et l'approche qualité.

- **Eléments de la compétence :**

- Identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle
- Identifier la relation clientèle à distance
- Déterminerles principes de l'approche qualité

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvragestechniques
- Supports d'information

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC4:**

Appliquer les notionsde base de l'environnement de l'entreprise

- **Eléments de la compétence :**

  - Identifier et définir l'activité économique
  - Identifier les agents économiques
  - Identifier et définir les établissements financiers

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Supports d'information

Critères généraux de performance :

- Identification exacte des agents économiques
- Identification exacte des établissements financiers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

Enoncé de la compétence CC5:

Gérer les conflits et le stress (call center).

Eléments de la compétence :

- Identifier des sources de conflits
- Identifier des sources de stress
- Identifierdes impacts du stress aux niveaux économiques et en termes de santé publique
- Identifier des symptômes psychiques et comportementaux du stress
- Identifier son comportement face à des situations de stress

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Mise en situation

A l'aide de :

- Ouvrages techniques

Critères généraux de performance:

- Identification correcte 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
- Identification de son comportement face à des situations de stress

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC6 :**

Appliquer les techniques de communication en milieu professionnel

Eléments de la compétence :

- Identifier et analyser les éléments du processus de la communication
- Utiliser les principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle
- Repérer les outils de communication utilisés dans l'entreprise
- Appliquer les techniques de l'écoute active
- Identifier les principes de la dynamique du groupe

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Ouvrages techniques.
- Supports d'information

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC7 :**

Appliquer les notions de la Langue arabe

- **Eléments de la compétence :**

- S'exprimer oralement dans un langage technique
- Rédiger des textes techniques en langue arabe.
- Elaborer des mailings en langue arabe

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Supports d'information

A l'aide de :

- Ouvragede la spécialité

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC8:**

Appliquer les notions de la langue anglaise.

- **Eléments de la compétence :**

- S'exprimer oralement dans un Langage technique
- Rédiger les textes et identifier les termes techniques de la langue anglaise (mailings)

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Textes.

A l'aide de :

- Dictionnaireen langue anglaise
- Moyens audio visuels

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC9 :**

Utiliser l'outil informatique adapté.

- **Eléments de la compétence :**

- Identifier les différents composants d'un micro Ordinateur
- Définir un système d'exploitation et explorer Windows
- Exploiter le logiciel de traitement de texte.
- Exploiter le logiciel Excel.
- Exploiter l'Internet

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Textes et documents à saisir
- Données et informations

A l'aide de :

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

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC10:**

Manipuler une base de données

Eléments de la compétence :

- Analyser la demande et Adapter la structure de la base de données à de nouveaux besoins
- Traiter et manipuler les données
- Mettre à jour la base de données

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Sources de référence et étude de cas
- Application professionnelle

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Logiciel de base de données
- Imprimante
- Oreillette

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétenceCC11 :**

Appliquerles règles d'hygiène, sécurité et environnement

- **Eléments de la compétence :**

- identifier L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise
- identifier les Prévention des risques, biologique, chimique et les risques radioactivité.
- trier les déchets

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Consignes
- Textes numérisés

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Réseau internet

Critères généraux 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

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLÉMENTAIRE

- **Enoncé de la compétence CC12:**

Rédiger le mémoire de fin de formation

- **Eléments de la compétence :**

- Identifier les différentes méthodologies de recherche
- Utiliser la démarche méthodologique
- Identifier les règles de rédaction d'un mémoire
- Préparer une soutenance

Conditions de réalisation :

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.

Critères généraux 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

IV : MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Compétences complémentaires / *Compétences professionnelles*	**CC1 :**Appliquer les notions de la Langue Française.	**CC2 :** Appliquer les techniques de vente à distance et de négociation	CC3: Gérer la relation clients et l'approche qualité.	CC4 : Appliquer les notions de base de l'environnement de l'entreprise	CC5: Gérer les conflits et le stress (call center).	CC6: Appliquer les techniques de communication en milieu professionnel	CC7: Appliquer les notions de la Langue arabe	CC8 : Appliquer les notions de la Langue anglaise	CC9 : Utiliser l'outil informatique adapté.	CC10 : Manipuler une base de données.	CC11 :Appliquer les règles d'hygiène, sécurité et environnement.	CC12 : Rédiger le mémoire de fin de formation
CP1 : Enrichir le fichier client	X			X		X	X	X	X	X	X	
CP2: Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients	X	X		X	X	X			X	X	X	
CP3 : Entretenir une relation durable avec la clientèle.	X	X	X		X	X			X	X	X	
CP4: Réaliser une prospection client	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
CP5: Réaliser les travaux lies aux activités hors communications téléphoniques					X	X			X	X	X	
CP6: Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur enréception d'appel	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
	X	X			X	X			X	X	X	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CP7 : Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance												
CP8 : vendre et Promouvoir les produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**			**X**	**X**	**X**	
CP9 : Contribuer à la Construction et la préparation d'une compagne d'émission d'appels au sein d'une équipe	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**			**X**	**X**	**X**	
CP1 0: Se tenir informe sur l'environnement marche – produits et services	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**			**X**	**X**	**X**	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر