I N F E P

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut National de la
Formation et de l'Enseignement Professionnelle

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

Télé conseiller

Niveau *V*: *BTS*

INFEP/0173/18/20/A

2020

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut National de la
Formation et de l'Enseignement Professionnelle

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

Télé conseiller

Niveau *V* : *BTS*

2020

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ce Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **TELE CONSEILLER**

Cette commission est constituée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, de méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique du secteur de la formation et de l'enseignement professionnels (INFP et IFP), de formateurs et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier.

Composition de la commission professionnelle :

Nom & Prénom	Fonctions	Institutions
Mr MAKHLOUFI RACHID	CIP- chargé de l'ingénierie pédagogique	IFP- BIRKHADEM
Mme TEMIME NABILA	PROFESSIONNELLE	MOBILIS
Mr ABDOUCH ABDEL GANI	Expert	Le Ministère de la Solidarité Nationale, de la Famille et de la Condition de la Femme à Alger
Mme AIDA TRIFI	PROFESSIONNELLE	Algérie Télécom
Mr MIRA Yacine	Docteur , Présidant de ANEESP	Le Ministère de la Solidarité Nationale, de la Famille et de la Condition de la Femme à Alger
AS SIA DRIOUCHE	PROFESSIONNELLE	DJEZZY
RABAH HAMDAD	PROFESSIONNELLE	BNP PARIBAS El DJAZAIR

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**5**
1	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**6**
2	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**7**
2.1.	Destination	7
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	7
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	9
2.4.	Documents pédagogiques	9
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**10**
3.1.	Identification du métier (spécialité)	10
3.2.	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	10
3.3.	Capacités professionnelles	10
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	10
3.5.	Responsabilité du travailleur	11
3.6.	Evolution dans la carrière	12
4.	**Curriculum du métier (spécialité)**	**13**
4.1.	Objectif principal du curriculum	13
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	15
4.3.	Synthèse du curriculum	18
4.4.	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	20
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	62
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	82
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**82**
5.1.	Organisation pédagogique de la formation	82
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	82
5.2.1.	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	82
5.2.2.	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	83
5.2.3.	Formation de base au niveau de l'EFP	84
5.2.4.	Formation complémentaire	84
5.3.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	85
5.4.	Suivi et évaluation des compétences	85
5.4.1.	Organisation du suivi de l'apprenti	85
5.4.2.	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	86
5.4.3.	Examen de fin d'apprentissage	86

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

Introduction

Parmi les insuffisances relevées dans le rapport « Diagnostic - Analyse du contexte» de la formation professionnelle par apprentissage, réalisé par les Experts, l'absence de programmes de formation adaptés à ce mode de formation constitue une contrainte majeure pour les formateurs et les maîtres d'apprentissage dans leurs missions d'atteinte de l'objectif de qualité de la formation.

Les programmes existants sont conçus pour la formation dite « résidentielle » et les tableaux - programmes anciennement conçus par l'ex INDEFE sont dépassés par les différentes évolutions techniques et technologiques enregistrées dans le milieu professionnel.
La démarche engagée s'est fixée de réaliser :

- Le diagnostic et l'analyse du contexte de la formation par apprentissage dans le domaine de l'ingénierie pédagogique ;
- La conception et l'élaboration d'une méthodologie d'élaboration / adaptation de programmes de formation destinés à l'apprentissage ;
- La formation d'un groupe des démultiplicateurs de cette méthodologie parmi les membres des sept Centres d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) et du Centre d'Animation de l'Apprentissage au Niveau National (CAAN) ainsi que les concepteurs des programmes du réseau d'ingénierie pédagogique (l'Institut National de la Formation et de l'enseignement Professionnel - INFEP - et les six Instituts de Formation Professionnelle - IFEP) ;

La réalisation de ce programme de formation par apprentissage s'inscrit dans le cadre de cette démarche qui a défini son processus par étape, du recueil des informations jusqu'à sa validation :

- La mise en place d'une Commission professionnelle au niveau local, composée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, les formateurs de la formation professionnelle, les méthodologues de l'IFEP et de l'INFEP selon leur compétence par la branche d'activité et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier ;
- Les travaux de cette commission sont encadrés par les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage au niveau national (CAAN / INFEP);
- Pour les besoins de leurs travaux les membres de la commission procèdent au recueil et à l'analyse des documents et notamment : la nomenclature nationale des spécialités de la formation et de l'enseignement professionnels (Edition 2007), les programmes de formation existants (élaboré selon l'APC ou autre), les textes réglementaires relatifs à la durée et à la sanction de la formation, ainsi que la documentation personnelle de chaque membre et particulièrement l'organisation et la pratique des entreprises ;
- Le programme est adapté /élaboré selon la méthodologie proposée sur la base des canevas conçus à cet effet. Le programme est finalisé par les membres du CAAN et les méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique et soumis à l'INFEP pour sa validation.

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

1 Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage

Parmi les objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage, il est mis en évidence ici essentiellement ceux liés aux aspects pédagogiques et notamment :

- L'amélioration de la qualité de la formation ;
- Le renforcement de la relation entre les établissements de la formation et les opérateurs économiques ;
- L'implication effective, volontaire et consciente des professionnels dans le processus de formation des apprentis ;
- L'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle.

En fait, l'amélioration de la qualité de la formation implique la conjugaison et la concrétisation des objectifs sous jacents ci-dessus évoqués. Au-delà des moyens humains et matériels qu'il s'agit de réunir et de mobiliser, il est nécessaire d'apporter les solutions aux insuffisances actuelles qui entravent le développement de l'apprentissage. Ces solutions touchent principalement l'organisation et les méthodes pédagogiques de ce mode de formation, les programmes de formation et la mise à niveau de la ressource humaine.

La formation par apprentissage, quant elle est bien organisée et correctement gérée aussi bien au niveau de l'établissement de formation professionnelle qu'au niveau de l'entreprise, a fait preuve de sa performance et de sa pertinence par rapport aux autres modes de formation. Les relations fonctionnelles, régulières et permanentes entre le Formateur et le Maître d'apprentissage, l'établissement de formation professionnelle et l'entreprise, constituent une garantie pour la réussite de la formation par apprentissage.

L'entreprise, l'artisan et le maître d'apprentissage sont des acteurs principaux de l'action de former, leur implication à tous les niveaux du cursus de l'apprenti (élaboration du plan de formation, encadrement de l'apprenti, évaluation de la formation) est incontournable.

Pour améliorer ces relations, les pérenniser et rendre effective l'implication des acteurs principaux de l'apprentissage, la démarche préconisée prévoit leur participation aux différentes phases d'adaptation/ou d'élaboration, d'actualisation et de mise en pratique des programmes, ainsi que dans le suivi et le contrôle périodiques d'acquisition des compétences professionnelles.

Dans le même sens, l'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle, à travers les établissements de formation professionnelle et les CAAL (Centre d'animation de l'apprentissage au niveau local), est assurée par la formation pédagogique des maîtres d'apprentissage et la mise à disposition des professionnels des instruments pédagogiques (programmes et plan de formation). Pour rendre irréversible cette démarche qualitative, ce travail de coordination nécessaire doit être ponctué par des rencontres périodiques à des échéances fixées préalablement entre tous les acteurs de l'apprentissage.

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

2. Présentation du programme de formation par apprentissage

2.1. Destination

Le présent programme de formation par apprentissage est destiné aux formateurs et aux encadreurs des établissements de la formation professionnelle, aux maîtres d'apprentissage et aux services chargés de l'organisation, du suivi et du contrôle de l'apprentissage.

Il constitue un document de référence et le point de départ pour les rédacteurs des contenus de cours, des exercices de travaux pratiques et les tests de contrôle périodique, ainsi que les sujets d'examen de fin d'apprentissage ou autres documents pédagogiques relatifs à l'apprentissage.

2.2. Structure du programme de formation par apprentissage

Le chapitre 3 : « *Profil du métier (spécialité)*» présente l'identification du métier (spécialité), le domaine d'activité/ description du métier (spécialité), les capacités professionnelles, les exigences du métier et les conditions de travail ainsi que la responsabilité du travailleur et l'évolution dans la carrière.

Le chapitre 4 : *« Curriculum du métier (spécialité)»* présente les objectifs du curriculum (4.1), les champs d'activités et les compétences professionnelles (4.2), la synthèse du curriculum (4.3), le découpage horaire par semestre par module et par lieu de formation (4.4), le Curriculum de l'Etablissement de Formation professionnelle (4.5) et le Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice (4.6).

La formation en entreprise et la formation théorique et technologique complémentaire (la FTTC) au sein de l'établissement de formation (EFP) sont structurées en champs d'activités, compétences professionnelles, avec une description des activités professionnelles liées à ces compétences organisées en modules. Chaque module présente l'énoncé des sous- compétences avec les activités à exécuter et l'énoncé de la formation en savoirs théoriques, les techniques et la technologie y afférentes. Les contenus de la formation sous forme de cours et d'exercices pratiques sont préparés et adaptés par les formateurs et les maîtres d'apprentissage par référence au curriculum de formation.

Le curriculum prévoit une « *Formation de base* » destinée à doter l'apprenti des savoirs théoriques et technologiques et des savoirs- faire pratiques qui lui permettent une intégration facilitée au début de sa formation au sein de l'entreprise avec un minimum de compétences professionnelles.

Elle permet à l'apprenti de se situer par rapport à son futur métier, de mieux comprendre sa relation avec son employeur et son environnement professionnel et d'actualiser ses connaissances de base en matière de langue, de raisonnement et des formules arithmétiques ainsi que des notions d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement. Elle est destinée également à l'acquisition des notions techniques de base et des principes élémentaires qui fondent le métier, dont certains sont approfondis tout au long du cursus de formation.

Cette formation de base est réalisée au sein de l'EFP au début de la formation par apprentissage. Elle peut être réalisée en une ou deux périodes sous forme de stage bloqué.

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

- Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial ;
- L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique ;
- Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle (emploi, auto- emploi, mini projets).

La *synthèse du Curriculum,* présentée sous forme de tableau, organise le découpage horaire par module de formation et par période de formation, avec une répartition entre l'entreprise formatrice et l'établissement de formation.

Le volume horaire de la formation est calculé sur la base du contenu du curriculum, estimée en temps nécessaire à l'acquisition des compétences professionnelles requises, en rapport avec les durées de formation fixées par voie réglementaire.

Le temps effectif disponible pour une année de formation est estimé à 1840 heures (sur la base de la durée réglementaire de travail effectif de l'apprenti) à repartir entre les deux lieux de la formation en rapport avec la synthèse du curriculum sachant que le temps disponible est de :

- 46 semaines calendaires effectives au sein de l'entreprise (déduction faite de la période de congé annuel et des jours fériés) ;
- 40 semaines calendaires effectives au sein de l'établissement de formation (déduction faite des périodes de congés et des jours fériés).

La formation en entreprise formatrice et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'établissement de formation sont présentées en deux grandes parties sous forme de tableaux regroupant l'ensemble des modules avec leurs compétences, les activités professionnelles à couvrir/ à exécuter et les savoirs théoriques en matière de techniques, de technologique ainsi que les notions de base en mathématiques, physique et chimie professionnelles, liées au métier.

Le curriculum/ plan de formation de l'entreprise formatrice (4.6) est conçu de manière à répondre à trois objectifs. Il constitue :

- Un outil pédagogique pour le maître d'apprentissage destiné à planifier et organiser les activités de formation de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice ;
- Un document pédagogique destiné au suivi et à l'évaluation périodique des compétences acquises par l'apprenti durant son cursus de formation au sein de l'entreprise formatrice ;
- Un document de liaison entre le maître d'apprentissage et le formateur, permettant de mettre en évidence la formation pratique non réalisable au sein de l'entreprise formatrice et à prendre en charge au niveau de l'EFP par des exercices pratiques dans les ateliers.

Le chapitre 5 : décrit le processus de « *Mise en œuvre du programme - Organisation pédagogique et évaluation des compétences* » et donne des recommandations pour l'implantation et l'application du curriculum de formation de l'apprenti dans les deux lieux de formation. Ce processus constitue la trame de fond pour l'adaptation du cadre réglementaire en vue d'une généralisation de cette nouvelle démarche.

WWW.DELTEN.COM | قلم الجزائر

2.3. Processus d'acquisition des compétences professionnelles

L'acquisition des compétences professionnelles durant la formation par apprentissage se fait par alternance, entre la formation pratique en entreprise et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'établissement de la formation professionnelle (EFP).

La formation en entreprise consiste en l'exécution répétée et progressive des différentes activités, subdivisées en tâches ou opérations, liées à l'exercice du métier. Elle se fait en milieu professionnel sous la responsabilité du maître d'apprentissage qui procède à des démonstrations accompagnées d'explications et veille à la réalisation des différentes phases de l'apprentissage.

Le maître d'apprentissage est un ouvrier ou cadre qualifié ou spécialisé en mesure de dispenser cette formation en entreprise.

Par sa formation dans l'entreprise, l'apprenti est familiarisé aux réalités professionnelles, notamment en matière de communication avec le client, ses besoins et ses réactions (satisfait, non satisfait), le processus de fabrication, les coûts, la performance et la rentabilité de l'entreprise. Cette familiarisation lui permet d'adapter sa prestation et d'améliorer son produit final, de la commande à la livraison du produit.

La formation théorique et technologique complémentaire au sein de l'EFP a pour objet d'assurer à l'apprenti l'acquisition des savoirs, savoirs- faire et savoirs- être nécessaires à l'exercice du métier. Elle est organisée sous forme de cours théoriques et d'exercices et/ou de travaux pratiques.

La FTTC est dispensée par des formateurs de la formation professionnelle ou par des personnes qualifiées, jugées compétentes en la matière par l'établissement de la formation professionnelle.

2.4. Documents pédagogiques

Les principaux documents pédagogiques utilisés pour assurer la formation par apprentissage sont :

- Le programme de formation par apprentissage ;
- Les contenus des cours et exercices préparés et adaptés par les formateurs et les maîtres d'apprentissage ;
- Le plan de formation de l'apprenti au niveau de l'entreprise ;
- Le livret d'apprentissage (à adapter à la nouvelle démarche) ;
- Les outils pédagogiques d'évaluation périodique et les batteries d'examen de fin d'apprentissage (à adapter à la nouvelle démarche).

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

3. Profil du métier (spécialité)

3.1. Identification du métier (spécialité)

Dénomination de la spécialité	**Télé Conseiller**
Code spécialité	**TAG1803**
Branche professionnelle	**Techniques administratives et de gestion**
Durée de la formation	**30 mois**
Niveau d'accès	**3ème Année Secondaire**
Niveau de qualification	**V**
Diplôme sanctionnant la formation	**BTS : Brevet de Technicien supérieur**

3.2. Domaine d'activité/ description du métier (spécialité)

est un professionnel qui a pour mission d'accueillir, de orienter, conseiller, vendre, gérer les besoins, en utilisant tous les moyens à sa disposition, en l'occurrence principalement ; le téléphone les courriers électroniques en se basant toujours sur un fichier des clients effectifs ou potentiels.

3.3. Capacités professionnelles

Le Télé conseiller est capable de :

- Mener une prospection,
- Démarcher, conseiller, vérifier,
- Prendre des rendez-vous,
- Enregistrer les commandes des clients
- Vendre des produits ou des services,
- Assurer l'assistance technique
- Mener des enquêtes de satisfaction.

3.4. Exigences du métier et conditions 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.

- ***conditions Physiques*** :

  - Résistance au stress
  - Résistance à la fatigue

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

- ***conditions Intellectuelle :***

  - 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 relation
  - Bonne élocution

- ***Risque et maladies professionnelles***

  - 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)

- ***Contacts sociaux***

  - Relations internes : avec le responsable hiérarchiques et les structures de l'entreprise
  - Relations externes, avec les clients effectifs ou potentiels

3.5. Responsabilité du travailleur

- Matérielles : Le technicien supérieur Télé conseiller prend soin de l'équipement et de l'outillage qui lui sont affectés
- Décisionnelles Il gère en simultané un ensemble d'informations orales ou écrites qui lui permettent de réaliser la prestation selon les directives et instructions du responsable.
  - Morale - Qualité du service rendu.
    - Respect de l'éthique de la profession
  - Sécurité : (sur soi, sur les autres, sur le matériel et sur l'environnement) : organisation du poste de travail

3.6. Evolution dans la carrière

3.6.1 - Cadre règlementaire

- Cadre réglementaire : statut

3.6.2- Accès aux postes supérieurs :

- Le Télé conseiller peut évoluer vers le poste de superviseur ou vers tout autre poste prévu dans l'organisation de l'entreprise.

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

4. Curriculum du métier (spécialité)

La notion de curriculum utilisée ici, implique un processus dynamique de formation dans le sens d'un programme de formation de type ouvert, permettant une adaptation aux réalités du terrain et aux évolutions techniques et technologiques à introduire par les formateurs et les maîtres d'apprentissage.

Le curriculum est présenté sous forme de modules visant des compétences à acquérir.

La notion de module n'est pas comprise dans le sens de la formation modulaire dans sa forme classique. Il s'agit d'une structuration du curriculum en modules qui sont liés entre eux par une logique pédagogique sans cloisonnement. Toutefois, ils ne s'inscrivent pas dans un ordre chronologique obligatoire, nécessitant le commencement d'un module à la fin du précédent. Cette structuration donne une flexibilité dans l'organisation de la formation et permet une adaptation avec la programmation des activités de l'entreprise formatrice.

4.1. Objectif principal du Curriculum du métier (spécialité)

L'objectif principal du Curriculum vise à donner à l'apprenti une formation de qualité lui permettant de réaliser correctement les activités et les tâches inhérentes à son métier avec des performances acceptables au seuil de son entrée sur le marché du travail.

Cet objectif est réalisé à travers une organisation moderne du cursus de l'apprenti sur la base d'une démarche rationnelle, cohérente et flexible impliquant les principaux intervenants dans sa formation. Cette démarche est concrétisée par l'élaboration et la mise en œuvre du curriculum selon les mêmes principes et vise à développer :

- ***Les compétences de base liées au métier*** permettant une intégration facilitée de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice avec un minimum des compétences professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formation au début de sa formation ;
- ***Les compétences techniques du métier*** permettant une maîtrise de la technicité nécessaire à l'exécution correcte des activités et des tâches professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formation et dans l'entreprise formatrice ;
- ***Les compétences complémentaires*** favorisant une insertion facilitée de l'apprenti dans la vie active et un élargissement de ses capacités liées à une meilleure connaissance de l'entreprise et de son environnement. Elles comportent également une initiation à l'utilisation de l'outil informatique, devenue une nécessité à tout métier au plan de la gestion et du suivi des évolutions techniques et technologiques.

Par ailleurs, le curriculum comporte dans les différents modules, en tant que partie intégrante de la formation de l'apprenti dans les deux lieux de formation, le développement ***des compétences clés*** visant ***les qualités comportementales*** ainsi que ***les compétences environnementales*** lui permettant une maîtrise optimale de son métier et un comportement citoyen.

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

- L'esprit d'entreprise et l'approche client ;
- Le souci de la qualité du travail ;
- La capacité de planification et d'organisation de son travail, ainsi que de contrôle et d'évaluation des activités et des tâches réalisées;

WWW.DELTA.COM | قلم الجزائر

- L'esprit d'initiative et de responsabilité ;
- L'aptitude au travail en équipe ;
- La protection de l'environnement en milieu professionnel par l'application des règles d'hygiène et de sécurité du travail inhérentes à tout métier et la préservation du milieu naturel ;
- L'aptitude aux changements et à la flexibilité avec une adaptation rapide et des attitudes positives à l'égard des changements professionnel, technique et technologique générés par des situations nouvelles dans son métier et son environnement ;
- La responsabilité sociale, etc.

4.2. Champs d'activité et leurs compétences professionnelles

Les champs d'activités du Télé conseiller sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02 :	**Réceptions d'appels**
Champ d'activité 03	**Emission d'appels**
Champ d'activité 04	**Assistance technique**
Champ d'activité 05:	**Formation complémentaire**

Les compétences professionnelles par champs d'activité:

Champ d'activité 01 : Formation de base

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
- Appliquer les notions de la langue d'enseignement
- Appliquer les notions de base en marketing
- Déterminer les techniques de vente à distance et de négociation
- Déterminer les techniques de communication en milieu professionnel
- Appliquer les notions de la Langue anglaise au milieu professionnel
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique
- Manipuler une base de données.
- Appliquer les règles d'hygiène, sécurité et environnement lié au métier.

Champ d'activité 02 : Réceptions d'appels

- Enrichir le fichier client
- Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel
- Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients
- Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et les services de l'entreprise en émission et réception d'appel

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

Champ d'activité 03 :L'émission d'appels

- Entretenir une relation durable avec la clientèle
- Réaliser une prospection client
- Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe
- Se tenir informé sur l'environnement marché – produits – services

Champ d'activité 04 : Assistance technique

- Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques
- Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation clientèle à distance

Champ d'activité 05: Formation complémentaire

- Acquérir les concepts de base en organisation et gestion de l'entreprise et L'esprit entrepreneurial
- Gérer la relation clients. et l'approche qualité.
- Gérer les conflits et le stress (call center)
- Identifier les notions de l'environnement économique et les différentes approches de l'entreprise, ses caractéristiques et finalités
- S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle
- Rédiger une mémoire de fin de formation

WWW.DELTEN.COM | قلم الجزائر

4.3. Synthèse du curriculum

Découpage horaire global de la formation entre les cours théoriques et pratiques en établissement de la formation professionnelle et en entreprise formatrice :

Nombre de modules : **25 modules**

Durée de la formation : **30 mois**

Volume horaire total : **4600 heurs**

N° du module	Titre du module	Durée et lieux de formation			
		E.F.P		Entreprise	Total
		Théorie	Pratique		
01	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	15	15	0	30
02	appliquer les notions de la langue d'enseignement	50	20	0	70
03	Appliquer les notions de base en marketing	40	20	0	60
04	Appliquer les techniques de vente à distance et de négociation	30	30	0	60
05	Appliquer les techniques de communication en milieu professionnel	50	20	0	70
06	Appliquer les notions de la Langue anglaise au milieu professionnel	30	30	0	60
07	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	10	30	0	40
08	Manipuler une base de données	30	30	0	60
09	Appliquer les règles d'hygiène, sécurité et environnement lier au métier.	50	20	0	70
10	Enrichir le fichier client	20	40	350	410
11	Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel	50	50	272	372
12	Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients	33	60	241	334
13	Promouvoir et vendre l'ensemble des les produits et services de l'entreprise en émission et réception d'appel	14	60	316	390
14	Réaliser une prospection client	05	15	378	408
15	Entretenir une relation durable avec la clientèle	25	70	293	388
16	Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe	10	40	328	378
17	Se tenir informé sur l'environnement marché – produits – services	05	55	305	415
18	Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques	14	50	308	372
19	Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance	25	25	336	386
20	Acquérir les concepts de base en organisation et gestion de l'entreprise et L'esprit	30	30	0	60

WWW.DZEN.COM | قلم الجزائر

	entrepreneurial				
21	Gérer de la relation clients. et l'approche qualité	20	13	0	33
22	Gérer les conflits et le stress (call center)	60	14	0	74
23	identifier l'environnement de l'entreprise,	50	10	0	60
24	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	20	10	0	30
25	Rédiger une mémoire de fin de formation	25	05	0	30
Total en Heures de Formation		**1473h**		**3127 h**	**4600h**

Total EFP	**1473h**	**32.02%**
Total entreprise	**3127h**	**67.98%**
Total formation	**4600h**	**100%**

WWW.DZIEN.COM | قلم الجزائر

4.4 Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation

				1er semestre			2ème semestre			3ème semestre			4ème semestre			5ème semestre		
Module	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	30	30	0	30	-	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 2	70	70	0	70	-	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 3	60	60	0	60	-	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	--
Module 4	60	60	0	60	-	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 5	70	70	0	70	-	70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 6	60	60	0	60	-	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 7	40	40	0	40	-	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 8	60	60	0	60	-	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 09	70	70	0	70	-	70		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Module 10	410	60	350	60	78	138	-	140	140	-	50	50	-	132	132	-	100	100
Module 11	372	100	272	50	212	262	50	30	70	-	34	34	-	145	145	-	72	72
Module 12	334	93	241	-	-	-	33	54	87	20	60	80	20	60	80	-	93	93
Module 13	390	74	316	-	-	-	50	16	66	24	68	105	-	120	120	-	97	97
Module 14	408	20	378	-	--	-	20	64	84	-	90	90	-	90	90	-	80	80
Module 15	388	95	293	-	-	-	50	22	72	45	68	113	-	78	78	-	60	60
Module 16	378	50	328	-	-	-	50	45	95		100	100	-	110	110	-	100	100
Module 17	365	60	305	-	-	-	40	60	100	20	55	75		75	75	-	121	121
Module 18	372	64	308	-	-	-	50	96	156	14	112	120	-	90	90	-	83	83
Module 19	386	50	336	-	-	-	50	-	50		-	-	-	-	-	-	-	-
Module 20	60	60	0	-	-	-	-	-	-	30	-	30	-	-	-	30	-	30
Module 21	33	33	0	-	-	-	-	-	-	20	-	13	20	900	920	-	-	-

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

Module 22	74	74	0	-	-	-	-	-	-	20	-	20	-	-	-		54	-	54
Module 23	60	60	0	-	-	-	-	-	-	30	-	30	-	-	-		30	-	30
Module 24	30	30	0		-	-	-	-	-	15		15	-	-	-		15	-	15
Module 25	30	30	0							30		30							
Grand Total	**4600**	**1473**	**3127**	**630**	**290**	**920**	**393**	**527**	**920**	**283**	**637**	**920**			**920**		**114**	**806**	**920**

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

4.5. Curriculum

De l’Etablissement de formation

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 1 FORMATION DE BASE

MODULE: 1 **Se situer au regard du métier et de la démarche de formation**

Durée de la formation 30 Théorie15 h Pratique 15h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.1	***Identifier le métier télé conseiller et ses débouchés***	▪ Avoir un entretien avec un Conseiller à l'orientation et / ou un formateur de la spécialité ▪ Connaître l'organisation et le fonctionnement l'établissement de formation ▪ Visiter un atelier de la spécialité ▪ Connaître les tâches essentielles du métier, les conditions de travail et l'environnement ▪ Avoir un aperçu sur les possibilités d'insertion professionnelle	- Informations générales sur le métier et son histoire - Présentation du profil professionnel du métier - Informations sur l'établissement de formation et présentation de son organisation - Présentation de la filière du métier et de la branche professionnelle - Présentation des voies potentielles pour un futur emploi,	Entretiens de recrutement
1.2	***Connaître le parcours de formation***	▪ Connaître les différentes étapes de la formation par apprentissage et son organisation ▪ Identifier les parties principales du programme de formation et sa durée ▪ Identifier les principaux intervenants dans le déroulement de la formation	- Informations générales sur le déroulement de la formation - Présentation des champs d'activités et des compétences professionnelles - Rappel : le rôle et les missions du formateur et du maître d'apprentissage	Description du métier et ces avantages

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.3	***S'informer sur le métier télé conseiller et son environnement professionnel***	▪ Situer le métier dans sa filière, le secteur d'activités et les créneaux porteurs ▪ Présenter aux stagiaires les voies potentielles pour un futur emploi	- Informations sur le secteur d'activité, le métier et ses perspectives - Les perspectives d'emploi et le dispositif public d'insertion professionnelle des jeunes	Description du métier et ces avantages et son environnement

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE:2 **Appliquer les notions de la langue d'enseignement**

Durée de la formation 70 **Théorie 50** **H 20** **Pratique 30 h**

N°	*Sous compétences professionnelles*	*Activités professionnelles à couvrir / à exécuter*	*Savoir théoriques nécessaires*	
			Techniques / Technologie	*Mathématique, Physique, Chimie professionnelle*
2.1	***Rédiger des écrits professionnels***	▪ Appliquer les principes de lisibilité rédactionnelle ▪ Utiliser un vocabulaire précis et nuancé, ▪ Appliquer règles et usages de la langue française ▪ Résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général ; ▪ Produire un message structuré.(mailing) ▪ Rédiger un résumé ou une synthèse	- Conjugaison des verbes - Grammaire - Orthographe - communication écrite - l'articulation des liens logiques • la ponctuation • l'orthographe lexicale et grammaticale • la syntaxe,	- 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 - résumer et de synthétiser tout type de textes
2.2	***S'exprimer oralement lors des échanges professionnels***	▪ Déterminer des méthodes de lecture ▪ Traiter et utiliser les l'information opérationnelles ▪ Mobiliser des techniques de communication s'exprimer oralement ▪ Présenter par le stagiaire un exposé	- communication orale, - présentation d'un exposé (clair et structuré.)	- l es techniques de communication orale - les méthodes de lecture et de Présentation un exposé

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE: 3 Appliquer les notions de base en marketing

Durée de la formation 60 Théorie 40 h Pratique 20 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
3.1	***Déterminer les différentes définitions du marketing***	▪ Définir le marketing ▪ Distinguer l'optique marketing des autres optiques de gestion de l'échange avec le marché ;	- Les définitions du marketing -Les optiques de gestion de l'échange avec le marché *L'optique production * L'optique vente * L'optique marketing	définitions du marketing.
3.2	***Identifier les concepts fondamentaux du marketing ;***	▪ Déterminer Les besoins, les désirs et la demande ▪ Identifier Les produits entité ▪ Déterminer La valeur, le coût et la satisfaction du client ▪ Identifier Le marché de l'entreprise	- Connaître le public La valeur , le coût et la satisfaction du client	marketing
3.3	***Présenter les composantes du marketing***	▪ Déterminer L'esprit marketing (ou l'attitude marketing) ▪ Identifier Une démarche marketing ▪ Déterminer les besoins ▪ Sélectionner une cible ▪ Déterminer le marketing-mix ▪ Identifier la démarche analytique ▪ Identifier la Démarche stratégique, et opérationnelle	- La phase de connaissance - La phase d'action Produit- Prix- Distribution-Communication - démarche analytique - Démarche stratégique, et opérationnelle	*marketing*

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE: 4 Appliquer les techniques de vente à distance et de négociation

Durée de la formation 60 Théorie 30 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
4.1	***Identifier les étapes et les techniques de vente***	▪ Etudier les étapes d'un processus de vente ▪ Identifier les techniques de vente ▪ Déterminer Les attitudes lors d'un entretien de vente	- *processus de vente* - les techniques de vente par téléphone - Les attitudes lors d'un entretien de vente	- commerce
4.2	***Identifier les techniques de l'entretien de vente par téléphone.***	▪ Déterminer les techniques de l'entretien de vente. ▪ Présenter aux stagiaires les techniques de l'entretien de vente par téléphone	- l'entretien de vente - les techniques de l'entretien de vente par téléphone	**-** les techniques de l'entretien de vente par téléphone.
4.3	***Identifier et définir les techniques et la conclusion de négociation***	▪ Définir La négociation commerciale ▪ Connaitre l'argumentaire de vente ▪ Traiter les objections ▪ Identifier les éléments de négociation commerciale ▪ Connaitre les techniques de négociation	- Objectifs de la négociation - Rôle des acteurs en négociation - Déroulement d'une négociation - conclusion - Matérialisation des formes d'accord	- La négociation commerciale

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 5 Appliquer les techniques de communication en milieu professionnel

Durée de la formation670 Théorie 50 h Pratique 20 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
5.1	***Identifier et analyser les éléments du processus de la communication***	▪ Identifier les éléments du processus de la communication ▪ Analyser les éléments du processus de la communication	- le diagnostic de communication - les éléments du processus de la communication	, - préparation de l'analyse et de diagnostic de communication - connaitre les éléments du processus de la communication - analyse des éléments du processus de la communication
5.2	***Utiliser les principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle***	▪ Connaitre les principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle ▪ Déterminer les Différentes techniques de communication	- les principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle - les Différentes techniques de communication	- présenter les principes d'une communication efficace dans une situation relationnelle - connaissances des Différentes techniques de communication
5.3	***Repérer les outils de communication utilisés dans l'entreprise***	▪ Présenter aux stagiaires les outils de communication ▪ Identifier le publique cibler ▪ Déterminer les outils de communication utilisés dans l'entreprise et dans les cals center ▪ Evaluer la pertinence des outils de communication utilisée dans les cals center en fonction de son stratégie	- les outils de communication - la pertinence des outils de communication - évaluation des outils de communication	- définition des outils de communication - Détermination des outils de communication utilisés dans l'entreprise et dans les cals center - évaluation des outils de communication utilisée dans les cals center en fonction de son stratégie

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
5.4	***Appliquer les techniques de l'écoute active***	▪ Présenter aux stagiaires les règles d'une écoute active ▪ Définir l'Empathie, assertivité et de l'écoute active ▪ Déterminer les règles et les techniques d'une l'Ecoute active	- l'une écoute active - l'Empathie, assertivité et de l'écoute active - les règles et les techniques d'une l'Ecoute active	- définitions de l'écoute active - Présentation des règles d'une écoute active - définition l'Empathie, assertivité et de l'écoute active - présenter les règles et les techniques d'une l'Ecoute active
5.5	***Identifier les principes de la dynamique du groupe***	▪ Expliquer les concepts et principaux généraux de la théorie de la dynamique du groupe ▪ Identifier les caractéristiques de groupe observé ▪ Identifier les problèmes les plus fréquents dans un groupe ▪ Analyser ses propres réactions au sein du groupe et celles de ses partenaires	- les interactions –l'émergence de normes - les problèmes les plus fréquents dans un groupe - l'analyse des réactions au sein du groupe et celles de ses partenaires	- présenter les concepts et principaux généraux de la théorie de la dynamique du groupe - les caractéristiques d'un groupe - les problèmes les plus fréquents dans un groupe - analyse de ses propres réactions au sein du groupe

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE 6: Appliquer les notions de la Langue anglaise au milieu professionnel

Durée de la formation 60 Théorie 60 h Pratique 25 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
6.1	***S'exprimer oralement dans un langage technique***	▪ Mobiliser des méthodes de lecture ▪ Traiter les l'information opérationnelles ▪ Mobiliser des techniques de communication s'exprimer oralement ▪ Présenter par le stagiaire un exposé	- communication orale, - présentation d'un exposé (clair et structuré.)	- l es techniques de communication orale - les méthodes de lecture et de Présentation un exposé
6.2	***Rédiger des textes techniques en langue anglais.***	▪ Appliquer les principes de lisibilité rédactionnelle ▪ Utiliser un vocabulaire précis et nuancé, ▪ Appliquer règles et usages de la langue anglais ▪ Résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général ; ▪ Produire un message structuré. ▪ Rédiger un résumé ou une synthèse	- Conjugaison des verbes - Grammaire - Orthographe - communication écrite - l'articulation des liens logiques la ponctuation l'orthographe lexicale et grammaticale la syntaxe,	- 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 - résumer et de synthétiser tout type de textes
6.3	***Elaborer des mailings en langue anglais.***	▪ Déterminer les techniques de la rédaction des courriers électroniques ▪ Rédiger les emails en français et en anglais	- Micro- ordinateur - Agrandisseur de caractères - Internet, intranet - Afficheur braille - Synthèse vocal - Imprimante	- Rédaction des emails en arabe

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE: 7 **S'initier à l'utilisation de l'outil informatique**

Durée de la formation **40** **Théorie** **10** **H** **Pratique** **30 h**

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
7.1	***Identifier les éléments composant un poste de travail informatique et assurer leur connexion***	• Déterminer la composition d'un poste de travail informatique • Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique • Déterminer l'interaction des différent éléments • Installer et connecter les unités d'entrée • Installer et connecter les unités de sortie • Assurer la protection et la sécurité de l'installation	- Notions de base de l'informatique et principales définitions - Présentation des éléments composant le poste de travail informatique : l'écran, le clavier, la souris, l'unité centrale (Boîtier d'alimentation, lecteur CD Rom, lecteur de disquettes, le disque dur, la carte mère, le micro processeur, la rame, la carte vidéo, la carte son et la carte réseau), l'imprimante, l'onduleur, le modem, la Web Cam, le scanner, etc. - Directives et précautions de raccordement des différents éléments	
7.2	***Exploiter un micro-ordinateur (Système d'exploitation Windows)***	• Déterminer les éléments de l'interface Windows • Utiliser correctement les principales fonctions du Système d'exploitation Windows • Exploiter le système Windows	- Présenter l'environnement Windows, - Bureau et fenêtres : Poste de travail, Corbeille, Menu Démarrer, - Les fichiers et les dossiers : Créer, Nommer, Rechercher, Copier, Déplacer et supprimer.	

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

7.3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte et tableaux (Microsoft Word)***	• Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	- Définition d'un traitement de texte : la saisie, la mise en forme, la correction d'orthographe et de grammaire, - L'impression : la mise en page, l'aperçu avant impression - Les tableaux : Création, lignes et colonnes (insertion et ajout)	
7.4	***Utiliser un logiciel de calcul (Microsoft Excel)***	• Identifier le Microsoft Excel et ses barres de menu • Créer des classeurs • Elaborer des graphes	- Définition d'un tableur - Les classeurs : les feuilles de calcul et les cellules - Insertion : lignes, colonnes, formules de calcul et fonction - Représentation graphique : Histogramme, secteur, courbe, etc.	
7.5	***Exploiter l'Internet***	• chercher une formation en utilisant un moteur de recherche • sélectionner la source de l'information appropriée à la recherche • appliquer la procédure de téléchargement des fichiers	- les réseaux informatiques 1) historique de l'Internet 2) navigation et recherche d'information 3) l'organisation des pages 4) téléchargement des documents	- Introduction sur l'exploitation des réseaux informatiques - historique de l'Internet - navigation et recherche d'information - liens et organisation des pages - moteurs de recherches usuelles - messagerie - téléchargement

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 08 Manipuler une base de données

Durée de la formation 60 Théorie 30 h Pratique 30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
8.1	***Analyser la demande et Adapter la structure de la base de données à de nouveaux besoins***	• Créer des tables • Créer des formulaires • Saisir des données	- les tables - les formulaires - les données	- L'Analyse la demande - Adaptation de la structure de la base de données à de nouveaux besoins
8.2	***Traiter et manipuler les données***	• Formuler une base de données • Traiter les données. • Exercer les techniques de manipulation des données	- le principe et fonctionnement d'une SGBD - Le modèle en réseau - Le modèle relationnel	SGBD principe et fonctionnement - Généralités sur les bases de données - les Objectifs de l'approche SGBD - Architecture fonctionnelle d'un GBD - 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
8.3	***Mettre à jour la base de données***	• Manipuler les données • Créer les requêtes • Mettre à jour la base de données	- les requêtes - Les données - La mise à jour	- La Manipulation des données création - - des requêtes- - la Mise à jour de la base de données

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 09 Appliquer les règles d'hygiène, sécurité et environnement

Durée de la formation 70 Théorie 50 h Pratique 20 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
9.1	***Identifier les règles d'hygiène et de sécurité***	• Définir hygiène et sécurité • Connaitre L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise • Identifier L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise et dans un call center	- de L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise - L'organisation de la sécurité au sein d'un call center	- généralité - définition - identification de L'organisation de la sécurité au sein de l'entreprise - identification de L'organisation de la sécurité au sein d'un call center
9.2	***Identifier l'environnement de l'entreprise***	• Déterminer les Prévention des risques en Cas de risque biologique sur l'environnement de l'entreprise • Déterminer les Prévention des risques chimique • Déterminer les Prévention des risques en Cas de la radioactivité. • Identifier les Prévention des d'autres risques	- les risques biologiques - les risques chimiques - les risques radioactivité. - d'autres risques	- Prévention des risques biologiques sur l'environnement de l'entreprise - Prévention des risques chimiques - Prévention des risques radioactivité. - Prévention des risques des autres risques

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 : RECEPTIONS D'APPELS

Module 10 : le fichier client

Durée de la formation 410 Théorie 60 h Pratique 350 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
10.1	***Définir les notions de base d'un fichier***	• Définir un fichier • Déterminer les caractéristiques d'un fichier	-Définition du fichier - Caractéristiques du fichier	
10.2	***Déterminer les techniques de recueille d'information***	• Déterminer les techniques d'enquêtes • Elaborer les guides d'entretiens	- Techniques d'entretien - Types de questionnaire - Élaboration du questionnaire	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
10.3	***Recueillir les informations en fonction des objectifs de l'entreprise***	• Déterminer la base de données client en fonction des objectifs de l'entreprise • élaborer un fichier client	- les objectifs de l'entreprise économique - la recueille de l'information permettant sur la clientèle par téléphone - les Principes : constitution et utilisation d'un fichier client - l'organisation du recueil des informations du client Exercice Exercer d'application	
10.3	***Identifier le client***	• Identifier l'exhaustivité des informations utiles à la constitution d'un fichier client • Repérer des avantages liés à l'exploitation d'un fichier client	- Définition de la formation utile à la constitution d'un fichier client - Détermination des motivations de la clientèle - Les motivations de la clientèle - Les besoins de la clientèle - les avantages de l'exploitation d'un fichier client	-

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Module11 : Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel

Durée de la formation 372 Théorie 50 h Pratique 50 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
11.1	***Se présenter au client***	• Définir le protocole de présentation de l'entreprise • Présenter le protocole d'accueil et de l'entreprise • Identifier les techniques d'accueil en réception d'appel	- protocole de l'entreprise - protocole d'accueil - les techniques d'accueil en réception d'appel	- Protocole de présentation de l'entreprise- définition - Exercices d'application (travail de groupes en classe) à l'élaboration d'un protocole d'accueil et de présentation d e l'entreprise - Exercices d'application (travail de groupes en classe) à l'amélioration d'un protocole d'accueil d'une entreprise donnée

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
11.2	***Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel***	• Identifier Les composantes physiques de l'accueil • Identifier les techniques de l'empathie en réception d'appel • Présenter le processus de prise en charge de la demande • Valider la satisfaction de l'interlocuteur	Les composantes physiques de l'accueil : 1) L'environnement visuel, sonore, olfactif et tacite des lieux 2) Les outils d'appel - L'accueil : définition * Les formes d'accueil : L'accueil visuel L'accueil face à face L'accueil au téléphone * Les règles générales de l'accueil * Le cadre * Principes caractéristiques de l'accueil 3) Les techniques d'accueil en réception d'appel 4) Description de la situation de réception d'appel 5) La communication : La dimension verbale et non verbale Les bonnes pratiques de l'accueil et de la communication 6) Travaux pratiques : jeux de rôle en classe	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
11.3	***Traiter la demande du l'appelant***	• Traiter les demandes réceptionnées d'une manière optimale • Déterminer la procédure du traitement des demandes de l'interlocuteur	- Traitement optimal - la procédure du traitement des demandes de l'interlocuteur	- Définition d'Immersion en milieu professionnel - Notion des besoins et de l'offre - Nature de la demande - Procédure de traitement de la demande
11.4	***Conclure et saisir l'issue de l'appel***	• Définir l'issue de l'appel • Saisir l'issue de l'appel	- la Conclusion d'appel -la saisit de l'issue d'appel	- Définition de Protocole de sortie d'appel - Présenter La Prise de congé

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Module : 12 Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients.

Durée de la formation 334h Théorie 33 h Pratique 60 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.1	***Renseigner un formulaire de saisie***	• Identifier les différents formulaires de saisie : • Renseigner un formulaire	- présentation les différents formulaires de saisie - Renseignement d'un formulaire	-Techniques de communication - Gestion des emails - Réseaux sociaux -
12.2	***Collecter les informations nécessaires***	• Collecter les informations Concernant le prospect • Collecter les informations Concernant le produit • Collecter les informations Concernant l'entreprise	- présentation des Réseaux sociaux - les Techniques de communication - par téléphone - présenter les informations Concernant • le prospect • le produit • l'entreprise	Techniques de communication - Gestion des emails - Réseaux sociaux -
12.3	***Effectuer la mise à jour du fichier client***	• Identifier les informations nécessaires à la qualification du fichier clients • Identifier les différents aspects de mise à jour • Présenter aux stagiaires Les formes des applications de mise à jour • Gérer des champs de saisie	- 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	- Techniques de communication - Gestion des emails - Réseaux sociaux -

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.4	***Accompagner en ligne un interlocuteur dans la gestion de problèmes techniques***	• Identifier les procédures de travail • Utiliser efficacement l'équipement • Appliquer les techniques de la communication interpersonnelle • Déterminer les informations fiables	- présentation des procédures de travail - les techniques de la communication interpersonnelle - Gestion des emails - présentation des Réseaux sociaux	- Techniques de communication - Gestion des emails - Réseaux sociaux -

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Module : 13 Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise

Durée de la formation 390h Théorie 14 h Pratique 60 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
13.1	***Identifier le client cible et ses besoins***	• Repérer la clientèle ciblée en réception d'appel • Déterminer des motivations de clientèle cible • Identifier le profil du client cible • Argumenter une offre commerciale	- les motivations de clientèle cible - le profil du client cible - 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
13.2	***Proposer un produit ou un service***	• Identifier Les caractéristiques des produits et service • Déterminer les avantages et nomenclature des produits et service • Déterminer la Concurrence de vente de produit et service • Identifier les règles de l'approche qualité • Choisir des techniques de promotion pertinente	- assistance à la clientèle - nomenclature des produits - les règles de l'approche qualité - techniques de promotion	- Les caractéristiques des produits - les avantages du produit la nomenclature des produits - Concurrence de vente de produit - Promotion des ventes

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
13.3	***Rechercher l'adhésion du client et susciter les besoins***	• Déterminer les motivations du client • Définir le rebond commercial • Identifier les différents Techniques de questionnement • Présenter aux stagiaires Les types des questions	- le rebond commercial - Techniques de questionnement - Les types des questions	- Le rebond commercial Techniques - de questionnement Les types des questions Les argumentaires de vente - Les motivations d'achat
13.4	***Conclure l'engagement du client***	• Identifier les différentes modalités d'acceptation et d'engagement d'une vente à distance • Définir la Confirmation positivement de la décision d'achat. • Conclure la vente	- les modalités d'acceptation - l'engagement d'une vente à distance - la décision d'achat. - Conclusion de l'appel	- l'acceptation de l'offre à distance - Les modalités de vente - Conclusion de la vente - Conclusion de l'appel -

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 14 Réaliser une prospection client

Durée de la formation 408h Théorie 05 h Pratique 15 h

	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.1	***Entrer en contact avec un prospect***	• Préparer la prospection • Etablir une Synthèse des informations pertinentes sur le client • Rédiger des différents courriers d'information	- La prospection commerciale - Définition d'un prospect - Différents Type de prospect - Les outils de prospections du client Téléphone - Ordinateur - Internet - Préparation de l'entrer en contact avec les prospects - Préparation l'entretien par téléphone 1- Préparation matérielle - fiche de clients ou du prospect - guide l'entretien - moyens de prise de note - Synthèse de la collecte d'informations - Techniques d'expressions écrites - travaux pratique en classe (jeu de rôle)	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

14.2	***Répondre aux besoins du prospect***	• Déterminer le profil du prospect • Analyser la demande d'une manière rigoureuse • Répondre au besoin du prospect	- Profil du prospect - Les offres commerciales: • Présentation et valorisation des offres commerciales de l'entreprise • Connaissance de canal de distribution • Présenter Les modalités de payement • Service après vente - Définition de L'acte commercial Jeux de rôle en classe	
14.3	**Créer un nouveau fichier client**	• Déterminer exhaustivement des attributs du fichier client • Utiliser des fonctionnalités de la solution relation 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)	-

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 : L'EMISSION D'APPELS

MODULE : 15 Entretenir une relation durable avec la clientèle

Durée de la formation 388 Théorie 25 h Pratique 70 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.1	***Identifier le client potentiel et le contacter.***	• Déterminer Les moyens de contact client • Identifier les cinq étapes de la prise d'appel • Présenter l'offre • Identifier les caractéristiques de l'offre • Traiter des objections (Jeux de rôle)	- Présenter 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	-)

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

15.2	***Présenter les produits et services de l'entreprise***	• Déterminer les caractéristiques des produits de l'entreprise • Déterminer les caractéristiques des services de l'entreprise	• les caractéristiques des produits de l'entreprise • les caractéristiques des services de l'entreprise	
15.3	***Susciter l'adhésion du client***	• Découvrir les motivations du client • Identifier Les principes de l'approche qualité	- les motivations du client - - 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	
15.4	***Gérer les objections***	• Déterminer Les natures de l'objection • Déterminer et traiter l'Objection de l'interlocuteur	- Les natures de l'objection - Technique du questionnement et de reformulation - Traitement de l'objection	
15.5	***Conclure et saisir l'issu de l'appel***	• Valider la demande • Conclure l'issu de l'appel • saisir l'issu de l'appel	- la demande du client - Conclusion l'issu de l'appel - saisie l'issu de l'appel	- Définition Les règles de l'empathie - Objection de l'interlocuteur :Mise en situation réelle

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 16 Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe

Durée de la formation 378h Théorie 10 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
16.1	**Participer à la rédaction d'un script**	• Identifier les informations générées par les appels sortants • Rédiger un script • Déterminer l es principes et les techniques de communication commerciale • Identifier les 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. - Exercice d'application (rédaction d'un script) Exercice d'application (Préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe	
16.2	**Effectuer des appels tests**	• Présenter les règles d'entretien par téléphone • Effectuer des appels tests • Saisir les appels tests	- Définition des Appels test - La Saisie des appels de tests - TP : jeu de rôle en classe	- Téléphone - Ordinateur - Internet - Appels test

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 17	**Se tenir informé sur l'environnement marché – produits – services**

Durée de la formation 415h Théorie 5 h Pratique 55 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
17.1	**Rechercher et recueillir les informations**	• Identifier les différentes veilles stratégiques de l'entreprise • Avoir une bonne visibilité de l'évolution de l'environnement de l'entreprise • Surveiller l'environnement global de l'entreprise • Anticiper les menaces et les opportunités • Recueillir les informations	- définition de la veille stratégique - La veille technologique - La veille marketing - La veille commerciale - La veille d'image - La veille concurrentielle - La veille juridique - l'environnement global de l'entreprise - les menaces et les opportunités - la recueille des informations - circuit de distribution de l'entreprise	-
17.2	**Créer des dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et Avantages**	• Créer et constituer des dossiers produits • Créer et établir des fiches de produit en groupe	- Définition du produit - Création des fiches de produits Le produit - Création des groupes de produit - Les caractéristiques de produit - Les avantages de produit	- ces caractéristiques - ces Avantages
17.3	**Consulter et exploiter les mises à jour de fiches produites**	• Consulter Les fiches des produits • Exploiter les fiches des produits • Exploiter les mises à jour de fiches produites	- Etablissement des fiches des produits - Consultation des fiches de produites - Exploitation des fiches des produits Les mises à jour et fiches produits	- Les fiches des produits - les mises à jour de fiches pro duites

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

17.4	**Utiliser l'information pertinente**	• Identifier l'information pertinente • Utiliser l'information pertinente	- Présentation d'informations pertinentes du marché - Identification des informations pertinentes sur la concurrence, sur le prix - définition des 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

CHAMP D'ACTIVITE 4 : ASSISTANCE TECHNIQUE

MODULE : 18 Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques

Durée de la formation 372h Théorie 14 h Pratique 50 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
18.1	**Traiter et répondre au courrier électronique**	• Identifier les procédures de traitement des courriers électroniques • Traiter les courriers électroniques • Répondre aux besoins de l'interlocuteur	- Définition de l'information - Traitement de l'information - Traitement manuel - Traitement automatique - Réponse aux emails	
18.2	**Remonter les éventuels requêtes clients**	• Rédiger un compte rendu • Identifier Les techniques de la communication interpersonnelle	- Micro- ordinateur - Agrandisseur de caractères - Internet, intranet - Afficheur braille - Synthèse vocal - Imprimante	- Le compte rendu et la note -Définition -Rédaction d'un compte rendu - Rédaction de la note - Rappel : Les techniques de la communication interpersonnelle
18.3	**Assurer le suivi des réclamations**	• Recevoir et enregistrer les réclamations • Identifier la solution souhaitée par le client • Identifier toutes les informations nécessaires au traitement de la réclamation • Traiter et suivre les réclamations des clients	- Micro- ordinateur - Agrandisseur de caractères - Internet, intranet - Afficheur braille - Synthèse vocal - Imprimante	- Evaluation de la la réclamation - Déamination profonde la réclamation - Clôturassions la réclamation - Traitement des réclamations - Gestion de toutes les situations résultant de problèmes

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 19 Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance

Durée de la formation 386h Théorie 25 h Pratique 25 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
19.1	**Appliquer les règles en vigueur au sein de l'entreprise.**	• Identifier des règles de la législation en vigueur • Vérifier le Suivie du script préétabli • Rédiger le script	- la législation en vigueur - le script préétabli - la rédaction du script	- Présentation des règles de la législation en vigueur - Présentation le script préétabli - la rédaction du script
19.2	**Utiliser les procédures mises en place avec prise en compte du script préconisé selon la demande du client.**	• Identifier des règles d'éthiques en vigueur au sein de l'entreprise • Déterminer les procédures liées au métier de relation clients à distance • Définir le script préconisé, • Connaitre des directives émanant de la hiérarchie	- les règles d'éthiques - le script préconisé - les procédures liées au métier de relation clients à distance	- Définition des procédures liées au métier de relation clients à distance - Présentation des procédures propres à l'entreprise - La protection du consommateur - Identification du confidentialité de l'information du client

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE : 19 FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE : 20 Acquérir les concepts de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial

Durée de la formation 60 Théorie 30 h Pratique30 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
20.1	**Identifier les différentes organisations et fonctions essentielles de l'entreprise et les taches y afférentes**	• Identifier les différentes organisations d'entreprise: • Présenter les Types d'entreprise • Présenter les structures hiérarchiques • Présenter les structures fonctionnelles • Identifier les fonctions essentielles : • la fonction gestion et ses taches essentielles. • Présenter la fonction financière et ses taches principales • Présenter la fonction production • Présenter la fonction commerciale	- les statuts d'entreprise (EPE, SPA, SARL, EURL, ….. etc.) - la composante d'une entreprise (organigramme, ressource humaine, équipement…) - bilan financier, rendement - règlement intérieur d'une entreprise	**gestion de l'entreprise**
20.2	**Identifier les notions de base de l'offre et la demande, de la rentabilité et de la facturation**	• identifier les notions de base sur les coûts de revient, le rendement d'une main d'œuvre qualifie (temps unitaire) • définir les principes et la fonction de régulation du marché sur le coût des biens et services proposés • rédiger et établir une facture et les démarche de recouvrement	- cheminement de base sur le calcul du rendement d'une main d'œuvre (taux horaire) - barème des prix en vigueur relatif aux prestations de service	**gestion de l'entreprise**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

20.3	**Développer les notions de base d'une approche entrepreneuriale**	• comprendre le fait d'orienter un projet vers les besoins du client et les opportunités du marché • identifier les avantages et l'intérêt de proposer des produits nouveaux • distinguer les différentes fonctions et leurs interactions en matière de produits, de prix, de marché et de promotion	- développer les notions et principes de satisfaction des besoins du client - expliquer les avantages des produits novateurs - présenter les principes de base de la liaison: produit - prix - promotion	**gestion de l'entreprise**
20. 4	**Développer les principes de base pour une auto évaluation de ses capacités professionnelles**	• identifier les exigences de la fonction « entrepreneuriale » • définir les compétences essentielles de cette fonction tel que l'expérience professionnelle approfondie et la maîtrise du métier • mesurer ses capacités professionnelles et personnelles pour mener à bien un projet • définir les atouts nécessaires à un entrepreneur pour réussir son projet	- présenter les règles élémentaires pour monter et réaliser un projet qui réussi - présenter les atouts et les motivations nécessaires à un promoteur de projet	**gestion de l'entreprise**
20.5	**Identifier les règles de gestion de la matière première et de la pièce de rechange**	• définir les différents composants • s'informer sur les techniques de gestion • identifier les outils de gestion • s'informer sur les procédures d'entrée et de sortie des produits du magasin • définir les techniques de rangement et d'entreposage sur différents types de support et de rayonnage	- présenter les différents modèles d'outils de gestion : ○ fiche d'inventaire ○ bon d'entré ○ bon de sortie ○ bon de commande ○ bon de livraison - démontrer les techniques d'approvisionnement du magasin - présenter les différents modèles de support et rayonnage de rangement	**gestion de l'entreprise**

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE 21 : Gérer la relation clients à distance, et l'approche qualité

Durée de la formation 33 Théorie 20 h Pratique13 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
21.1	**Identifier le processus de gestion de la réclamation de la clientèle**	• identifier les Principes, buts et finalités de la gestion de la relation clients • Identifier le processus de gestion de la relation clients. • Segmenter la clientèle • Cibler la clientèle • Gérer la relation clients a distance et le système d'information marketing (SIM)	- les techniques de la gestion de la relation clients présentation du processus de gestion de la relation clients. - processus de gestion de la relation clients - Définition, les variant et les techniques Segmentation - Définition et techniques de ciblage . Définition, composante et rôle du SIM - Gestion de la relation clients et le système d'informations marketing de l'entreprise.	• Gestion de la relation clients - Définition de la relation clients. - Principes, but et finalité de la gestion de la relation clients.

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

21.2	**Déterminer les principes de l'approche qualité**	• Déterminer les principes de l'approche qualité • Identifier Le processus qualité dans la relation clients	- les principes de l'approche qualité - Le processus 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	Présentation des principes de l'approche qualité

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE 22 : Gérer les conflits et le stress (call center)

Durée de la formation 74 Théorie 60 h Pratique14 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
22.1	**Identifier des sources de conflits**	• Déterminer les sources de conflits • Déterminer les méthodes de résolution des conflits	- définition du conflit - les *sources de conflits* Les méthodes de résolution -	
22.2	**Identifier des sources de stress**	• Identifier les sources liées au stress dans un poste de travail • Identifier les causes du stress dans un poste de travail • Identifier les effets du stress dans un poste de travail	- définition du stress - les sources du stress - les causes du stress - les effets du stress	
22.3	**Identifier les impacts du stress au niveau de l'entreprise**	• déterminer les impacts liés au stress du travail au niveau personnel • déterminer les impacts liés au stress du travail au niveau de l'entreprise	- *Les enjeux du stress* *Les techniques de prévention (relaxation, méditation, etc…)* - Les impacts du stress *1) pour l'entreprise* *2) personnels*	
22.4	**Identifier les symptômes physiologiques, psychologiques et comportementaux du stress**	• Déterminer Les symptômes physiologiques liés au stress • Déterminer Les symptômes psychologiques liés au stress • Identifier les comportements du stressé	- *Les symptômes* physiologiques Les symptômes *psychologiques* - le comportementaux du stress - Les symptômes physiques liés au stress • la fatigue • les tensions musculaires	

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

			• les troubles du sommeil • les troubles de l'appétit • les problèmes digestifs • les douleurs (surtout au ventre et à la tête) les vertiges. • 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	
22.5	**Caractériser son comportement face à des situations de stress**	• Situer son comportement face à des situations de stress • Connaitre les méthodes efficaces pour lutter contre le stress	Les méthodes adoptées face à une situation de stress - les méthodes de lutte contre le stress	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 23 identifier l'environnement économique de l'entreprise,

Théorie 50 h Pratique 10 h

Durée de la formation 60

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
23.1	**Identifier et définir l'activité économique**	• Définir la science économique • Définir l' activité économique • Identifier les différentes activités économiques • •	- généralité - définition - Les courants économiques - Le circuit économique - Les activités économiques	**l'activité économique**
23.2	**Identifier les agents économiques**	• Définir Les ménages • Identifier L'administration • Identifier Les entreprises économiques	- Les ménages - L'administration - Les entreprises	***les agents économiques***
23.3	**Identifier et définir les établissements financiers et services**	• Définir L'approche traditionnelle de l'entreprise • Identifier L'approche systématique de l'entreprise • Identifier les caractéristiques du système de l'entreprise • Déterminer les finalités de l'entreprise • Définir les établissements financiers et services	- Définition de L'approche traditionnelle de l'entreprise - Définition de L'approche systématique de l'entreprise - Définition des caractéristiques du système de l'entreprise - Définition juste des finalités de l'entreprise	**L'approche organisationnelle de l'entreprise** ***les établissements financiers*** **et services**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 24 **S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle**

Durée de la formation 30 Théorie 20 h Pratique 10 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
24.1	**Elaborer un curriculum vide (CV)**	• S'informer sur les avantages d'un CV bien élaboré et de son utilisation • Identifier la structure et le rôle d'un curriculum vitae (CV) • Décrire les composantes avec précision : identité, cursus et profil de formation, expérience professionnelle, qualité personnelle, ….etc.	- Modèle de rédaction d'un curriculum vitae - Les principes directeurs et les avantages de l'utilisation d'un CV	**rédaction administratif** **création des petites entreprises**
24.2	**Rédiger une lettre de motivation (demande d'emploi)**	• Identifier la structure d'une demande d'emploi (expéditeur, destinataire, l'objet, la date) • Définir les éléments pertinents de la demande d'emploi : référence de formation, expérience, présentation, âge, …etc. • Formuler et personnaliser la demande d'emploi par la volonté d'obtenir l'emploi, la disponibilité, la loyauté et l'engagement	- Modèle de rédaction de la demande d'emploi - Appliquer les techniques de communication	**rédaction administratif** **création des petites entreprises**

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
24.3	**Préparer et réaliser un entretien d'embauche.**	• Saisir l'importance de se préparer à un entretien d'embauche • Manifester son intérêt pour l'emploi et faire preuve de courtoisie au moment de l'entrevue • Distinguer les différents types d'entrevue, en tenant compte de leurs atouts • Rechercher les informations sur : • Définir l'entreprise : sa place et son importance sur le marché, ses produits, ses perspectives • Identifier le futur métier envisagé : ses exigences et les conditions de son exercice	- Applications des simulations	**rédaction administratif** **création des petites entreprises**
24.4	**Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi**	• Connaître les structures du service public chargé • Identifier les formalités d'inscription comme demandeur d'emploi • Rechercher des informations sur les entreprises et leurs besoins en main d'œuvre qualifié • Rechercher les informations sur le dispositif (aide à l'emploi mis en place par l'état	- présentation du service public chargé de l'emploi : localisation et mission (ANEM-ALEM- la commune, …etc.) - information sur le tissu économique de la région et de la localité - présentation du dispositif d'aide en emploi mis en place par l'état : DIPJ- ANSEJ-ANJEM…etc.	**rédaction administratif** **création des petites entreprises**

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 25	Rédiger une mémoire de fin de formation

Durée de la formation 30 Théorie 25 h Pratique 05 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
25.1	**Acquérir les notions de base de la méthodologie.**	▪ Définir les concepts ▪ Identifier Les différents types et méthodes de recherches	- Connaissance - Services - Méthodes	**rédaction administratif** **création des petites entreprises**
25.2	**Utiliser la démarche méthodologique**	▪ Choisir le thème ▪ Formuler une problématique ▪ Elaborer les hypothèses ▪ Identifier et utiliser les Outils de collecte des données ▪ Déterminer Les modèles d'analyse ▪ Organiser et traiter les données	- Choix du thème - Formulation de la problématique - élaboration des hypothèses - Identification des Outils de collecte des données - Détermination des modèles d'analyse - Organisation et traitement des données	**rédaction administratif** **création des petites entreprises**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

25.3	**Rédiger le mémoire**	▪ Identifier Les règles de rédaction ▪ Elaborer un plan de travail ▪ Mettre en forme définitive du mémoire	- Identification des règles de rédaction - élaboration d' un plan de travail - mise en forme définitive du mémoire	
25.4	**Préparer la soutenance**	▪ Préparer de la soutenance ▪ Organiser la soutenance ▪ Déterminer les Objectifs	- Préparation et Organisation de la soutenance - Détermination des Objectifs	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

4.6. Curriculum et plan de formation
De l’entreprise formatrice

WWW.DZIPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 : RECEPTIONS D'APPELS

MODULE : 10 le fichier client

Durée de formation **350** **Heures**

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
10.1	***Déterminer les techniques de recueille d'information***	• Déterminer les techniques d'enquêtes • Elaborer les guides d'entretiens								
10.2	***Recueillir les informations en fonction des objectifs de l'entreprise***	• Déterminer la base de données client en fonction des objectifs de l'entreprise • Elaborer une base de donnée client								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 11 Accueillir et prendre en charge l'interlocuteur en réception d'appel

Durée de formation 272 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.1	***Se présenter au client***	• Mettre en situation professionnel une série de présentations par téléphone • Rédiger les chartes d'accueil types • utiliser la charte d'accueil adaptée • Se présenter selon la charte d'accueil de l'entreprise								
11.2	***Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel***	• Identifier immédiatement l'interlocuteur • Obtenir les renseignements utiles sur son interlocuteur et l'objet de l'appel. • Appliquer les Techniques d'accueil par téléphone								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.3	***Traiter la demande du l'appelant***	• Vérifier l'adhésion et la réceptivité de l'interlocuteur • Obtenir les renseignements utiles • Proposer la solution ou l'offre, argumenter, • Ouvrir la page écran correspondante • Rechercher les éléments de l'interlocuteur dans la BD de l'entreprise								
11.4	***Conclure et saisir l'issue de l'appel***	• Ecouter de chartes de centre de relation client • Appliquer les Techniques de conclusion de l'entretien • la proposer un plus client (vente additionnelle et , personnaliser la prise de congés • Rédiger les chartes types • Construire un fichier client • Qualifier et valider de fichier								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 12	Apporter les conseils, l'assistance et les orientations aux clients

Durée de formation 241 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.1	***Renseigner un formulaire de saisie***	• Remplir les différents formulaires de saisie : • Renseigner un formulaire								
12.2	***Collecter les informations nécessaires***	• Collecter les informations Concernant le prospect • Collecter les informations Concernant le produit • Collecter les informations Concernant l'entreprise • Saisir toutes les informations								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

12.3	***Effectuer la mise à jour du fichier client***	• Déterminer les informations nécessaires à la qualification du fichier clients • Appliquer de mise à jour du fichier client • Gérer des champs de saisie								
12.4	***Accompagner en ligne un interlocuteur dans la gestion de problèmes techniques***	• Appliquer les procédures de travail • Utiliser efficacement l'équipement • Appliquer les techniques de la communication interpersonnelle • Déterminer les informations fiables								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 13 Promouvoir et vendre l'ensemble des produits et services de l'entreprise

Durée de formation 316 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
13.1	***Identifier le client cible et ses besoins***	• Construire et mise en place d'une fiche d'appel suivant l'objectif fixé • Rédiger un guide d'entretien (script) • Réaliser, en situation reconstituée, d'appels tests • Exploiter individuelle et en équipe des appels tests • Valider la fiche contact, Analyse et synthèse • Repérer la clientèle ciblée en réception d'appel • Déterminer des motivations de clientèle cible • Argumenter une offre commerciale								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

13.2	***Proposer un produit ou un service***	• Déterminer les avantages et nomenclature des produits • Déterminer la Concurrence de vente de produit • Choisir des techniques de promotion pertinente • propose une vente additionnelle								
13.3	***Rechercher l'adhésion du client et susciter les besoins)***	• Déterminer les motivations du client • Appliquer les Techniques de conclusion de l'entretien (demande d'agrément, concrétisation de la proposition, personnalisation de la prise de congés) • Reprendre de manière synthétique les points clefs de l'entretien								
13.4	***Conclure l'engagement du client.***	• Appliquer les différentes modalités d'acceptation et d'engagement d'une vente à distance • Confirmer positivement de la décision d'achat. • Obtenir la validation du client sur le processus de réalisation de l'action								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 14 Réaliser une prospection client

Durée de formation 378 H

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
14..1	***Entrer en contact avec un prospect***	• Préparer la prospection • Pratiquer l'empathie et l'écoute active pour adapter le script à la situation rencontrée • Utiliser le discours commercial (positiver, valoriser) • Etablir une Synthèse des informations pertinentes sur le client • Se présenter et présenter son entreprise • Présenter l'objet de l'appel et le faire accepter • Appliquer le plan de télévente (besoins, reformulation,…) • Réaliser des différents courriers d'information								
14.2	***Saisir les informations du prospect.***	• Analyser la demande • Répondre au besoin du prospect • Proposer un produit en promotion (la vente additionnelle)								
14.3	***Susciter l'adhésion du client***	• Utiliser les données et les informations actualisées • Déterminer l'Exhaustivité et fiabilité des informations sur les prospects • Appliquer l'éthique de la profession • Appliquer les principes de l'approche qualité								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

14.4	**Gérer les objections**	• Appliquer les techniques de l'empathie au téléphone • Traiter les objections • Répondre aux objections formulées • Distinguer les faits des opinions et des sentiments • Obtenir l'agrément de son interlocuteur • S'assurer de sa réceptivité (disponibilité d'écoute) • Répondre aux différentes objections formulées								
14.5	**Conclure et saisir l'issue de l'appel**	• Saisir l'issue de l'appel • Traiter les incidents d'appels • Planifier un rappel si besoin • Confirmer et Conclure la vente								
14.6	**Créer un nouveau fichier client**	• Déterminer des attributs du fichier client • Utiliser les fonctionnalités de la solution relation client • Traiter conformément les anomalies et de retards de mise à jour du fichier client								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 : L'EMISSION D'APPELS

MODULE : 15 Entretenir une relation durable avec la clientèle

Durée de formation 293 H

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
15..1	***Identifier le client potentiel et le contacter.***	• Mise en situation d'une série d'appels sortants • Rédaction de phrases d'accroche types, selon les interlocuteurs • appliquer les cinq étapes de la prise d'appel • Réaliser des chartes types de conclusion en émission d'appels • Présenter l'offre • Transmettre les caractéristiques de l'offre • Traiter des objections								
15.2	***Présenter l'entreprise et ces produits et services***	• Présenter l'entreprise au client • Visiter le centre de relation client et découvrir l'Organisation des activités au sein d'un poste de travail • Découvrir les différents activités et services d'un call center								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

15.3	***Susciter l'adhésion du client***	• Saisie les données et les informations actualisées • déterminer fiabilité des informations • Appliquer l'éthique de la profession • appliquer Les principes de l'approche qualité								
15.4	***Gérer les objections***	• Préparer les Supports d'information à la clientèle • Repérer La nature de l'objection • Appliquer Les règles de l'empathie • Déterminer l'Objection de l'interlocuteur								
15.5	***Conclure et saisir l'issu de l'appel***	• Demander et obtenir l'interlocuteur cible • Présente et fait accepter l'objet de l'appel • Valider la demande • Conclure l'issu de l'appel • Saisir l'issu de l'appel								
15.6	***Mettre à jour le fichier clients***	• Déterminer l es attributs du fichier client • Appliquer les fonctionnalités de la solution relation client • Prendre note des anomalies et de retards de mise à jour du fichier client								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 16 Contribuer à la préparation d'une campagne d'émission d'appels au sein d'une équipe

Durée de formation 328 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
16..1	**Participer à la rédaction d'un script**	• Repérer les informations générées par les appels sortants • Participer à la rédaction un guide d'entretien (script) • rédiger un script • Appliquer l es principes et les techniques de communication commerciale • Appliquer les règles de l'éthique professionnelle								
16.2	**Effectuer des appels tests**	• Mettre en situation professionnel d'une série d'appels sortants, • Appliquer les règles d'entretien par téléphone • Réaliser, en situation reconstituée, d'appels tests • Exploiter individuelle et en équipe des appels tests • Saisie les appels tests								
16.3	**Renseigner le script dédié à la campagne.**	• Analyser les résultats de la campagne d'émission d'appels • Proposer les solutions possibles pour l'améliorer la campagne d'émission à court et à long terme pour la société dans un centre d'appel • Analyser les résultats et les propositions d'améliorations								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 17 Se tenir informé sur l'environnement marché – produits – services

Durée de formation 305 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
17..1	**Rechercher et recueillir les informations**	• Pratiquer l'écoute active pour recueillir les éléments pertinents concernant les évolutions de son marché • Analyser le Dossier de presse sur l'environnement centre d'appels • Consulter les mises à jour et fiches produits • exploiter les mises à jour et fiches produits • Créer de dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et avantages) • Prendre en compte les remarques, questions et objections formulées par les clients • Optimiser l'utilisation des outils d'aide à l'entretien								
17.2	**Créer des dossiers produits ou fiche produit en groupe (caractéristiques et Avantages**	• Exploiter ces informations pour identifier points forts, points faibles et avantages concurrentiels • Créer et constituer des dossiers produits • Créer et établir des fiches de produit en groupe								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

17.3	**Consulter et exploiter les mises à jour de fiches produites**	• Consulter les mises à jour et fiches produits • exploiter les mises à jour et fiches produits								
17.4	**Utiliser l'information pertinente**	• Repérer l'information pertinente • Exploiter l'information pertinente • réagir et s'adapter aux évolutions du métier (technologie, organisationnelle) pour maintenir sa qualité de prestation								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 04 : ASSISTANCE TECHNIQUE

MODULE : 18 Réaliser les travaux liés aux activités hors communications téléphoniques

Durée de formation 308 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
18..1	**Traiter et répondre au courrier électronique**	• Naviguer sur Internet et Rechercher des sites, chat, forum de discussion • Créé d'une adresse @mail • Réceptionner et traiter des informations par messagerie électronique avec ou sans pièce jointe								
18.2	**Réorienter les réclamations du client**	• Réaliser et émie les messages électroniques avec ou sans pièce jointe (des @mails) • Rédiger les emails en français et en arabe • Réorienter les réclamations du client • Répondre par l'envoi de message								

WWW.DZIEN.COM قلم الجزائر

18.3	**Remonter les éventuels requêtes clients**	• Rédiger d'un compte rendu structuré oral et écrit • Faire remonter les résultats les remarques ou dysfonctionnement à sa hiérarchie en hiérarchisant les urgences • Appliquer Les techniques de la communication interpersonnelle								
18.4	**Assurer le suivi des réclamations**	• Recevoir et enregistrer les réclamations • Identifier la solution souhaitée par le client • Identifier toutes les informations nécessaires au traitement de la réclamation • Traiter des réclamations suivi les réclamations des clients • Mètre en situation professionnel • S'assurer du suivi du compte rendu								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 19 Appliquer les techniques et les procédures liées à la relation client à distance

Durée de formation 336 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
19..1	**Appliquer les règles en vigueur au sein de l'entreprise.**	• Appliquer les procédures propres à l'entreprise • Appliquer les règles de la législation en vigueur • Participer à la rédaction du script • S'approprier la déclinaison du script • Contrôler le Suivie du script préétabli								
19.2	**Utiliser les procédures mises en place avec prise en compte du script préconisé selon de la demande du client.**	• Mettre en situation, entretiens téléphoniques en suivant le script préétabli (documents internes spécifiques) • Appliquer les règles d'éthiques en vigueur au sein de l'entreprise • Appliquer les réglementations de La protection du consommateur • Appliquer les réglementations de la protection et confidentialité de l'information du client • Déterminer les procédures liées au métier télé-conseillé (relation clients à distance) • Repérer la demande du client • Appliquer les directives émanant de la hiérarchie								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1. Grille de notation et d'évaluation des compétences professionnelles

Degrés	Signification	Mentions	Notes
1	Une performance correspondant aux exigences d'une manière **exceptionnelle**	excellent	**moins de 20 – 18**
2	Une performance correspondant **très bien** aux exigences	très bien	**moins de 18 – 15**
3	Une performance correspondant entièrement bien aux exigences	bien	**moins de 15 – 12**
4	Une performance correspondant **assez bien** aux exigences	assez bien (moyen)	**moins de 12 – 10**
5	Une performance caractérisée par des **insuffisances et qui ne répond pas aux exigences**, mais qui relève des connaissances de base permettant de corriger les insuffisances dans un délai relativement court	insuffisant	**moins de 10 – 6**
6	Une performance qui **ne correspond pas aux exigences.** Les connaissances de base sont si **incomplètes que les insuffisances ne peuvent pas être corrigées** dans un délai relativement court	très insuffisant	**moins de 6 – 0**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2. Grille de notation et d'évaluation des compétences professionnelles

Indicateurs Critères	1	2	3	4	5	6
	moins de de 20 – 18	**moins de 18 - 15**	**moins de 15 - 12**	**moins de 12 - 10**	**moins de 10 - 6**	**moins de 6 - 0**
Intérêt au travail	Intérêt soutenu	Intérêt appréciable	Intérêt moyen	Intérêt insuffisant	Peu d'intérêt	Sans intérêt
Esprit d'initiative	Sans élevé d'initiative	Initiative remarquée	Initiative ponctuelle	Initiative limitée	Initiative très limitée	Sans initiative
Organisation et hygiène	Très bonne organisation et hygiène	Organisé et soigneux	Ordre et hygiène moyens	Ordre et hygiène insuffisants	Peu ordonné	Sans ordre ni hygiène
Comportement et sociabilité	Exemplaire	Correct	Acceptable	Insuffisant	Caractériel et peu ouvert	Négligé et individuel
Ponctualité et assiduité	Très ponctuel et assidu	Retards et absences très rares	Retards et absences rares	Retards et absences notables	Retards et absences répétées	Retards et absences fréquents

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

5. Mise en œuvre du programme de formation: Organisation pédagogique et évaluation des compétences

5.1. Organisation pédagogique de la formation

Le programme de formation par apprentissage est mis en en œuvre conjointement par l'EFP et l'entreprise formatrice. Pour garantir une qualité de formation à l'apprenti, il est indispensable d'organiser les relations de travail entre le maître d'apprentissage et le formateur et d'assurer leur étroite collaboration par des rencontres régulières et permanentes.

Le programme de formation est le document de base qui définit les compétences à acquérir par l'apprenti durant son cursus de formation. Il constitue un outil pédagogique de référence pour le formateur et le maître d'apprentissage qui doivent organiser chacun dans son domaine, leur action de formation conformément à la structuration des différents modules de formation en respectant particulièrement les temps consacrés à chaque module.

L'organisation pédagogique de la formation de l'apprenti dans son volet mise en oeuvre, est définie dans son ensemble par l'EFP qui coordonne le déroulement du cursus de l'apprenti.

L'EFP fixe en relation avec l'entreprise formatrice, l'emploi du temps en définissant les périodes de la FTTC et les périodes de la formation pratique en entreprise, en tenant compte du volume horaire défini par le programme de formation.

L'emploi du temps fixé est communiqué aux formateurs chargés du suivi et de la FTTC et au maître d'apprentissage ainsi qu'à l'apprenti. L'ATP chargé de l'apprentissage assure la coordination entre les différents intervenants et veille au respect de l'emploi du temps.

5.2. Organisation de la formation au sein de l'établissement de formation

Pour être efficace, la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'EFP, doit être organisée de façon méthodique dans ses différents volets depuis la rentrée en formation jusqu'à l'examen de fin d'apprentissage :

- Organisation et harmonisation des rentrées
- Constitution de groupes homogènes d'apprentis
- Affectation de formateurs de la spécialité pour les cours de la FTTC
- Désignation des salles de cours et des ateliers pour les travaux pratiques avec les équipements et la matière d'œuvre nécessaires en fonction du programme de formation
- Préparation des aides didactiques à remettre à l'apprenti
- Organisation et gestion des évaluations périodiques des compétences
- Préparation et organisation de l'examen de fin d'apprentissage.

5.2.1. Organisation des rentrées en formation par apprentissage

La rentrée en formation par apprentissage est un moment fort dans le déroulement du cursus de l'apprenti. Elle doit être organisée minutieusement de l'accueil de l'apprenti jusqu'au lancement concret de la formation.

(1) Harmonisation des rentrées :

Pour des raisons évidentes d'efficacité et de qualité de la formation ainsi que de coordination des activités pédagogiques, il est indispensable de fixer une même date de rentrée en apprentissage pour tous les apprentis d'un même groupe de façon à permettre un déroulement régulier de leur cursus de formation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ainsi le suivi de la formation pratique et les évaluations périodiques des compétences acquises deviennent plus aisées et faciles à programmer.

Il est recommandé d'organiser **deux (02) rentrées en apprentissage par an** à une date préalablement fixée (octobre et février), en rapport avec les périodes de validation des contrats d'apprentissage.

Afin d'exploiter au maximum les opportunités de formation révélées tardivement, il peut être envisagé exceptionnellement une 3ème rentrée (avril) dont la date doit être fixée également au préalable.

(2) Constitution des groupes homogènes d'apprentis :

Après la validation des contrats d'apprentissage et sous la coordination de la DFEP, les EFP en collaboration avec le CAAL, doivent constituer des groupes homogènes d'apprentis ayant un même niveau d'accès et une même spécialité. Chaque groupe ne devrait pas dépasser le nombre de 25 apprentis.

En raison de la difficulté objective, liée aux effectifs réduits de certaines spécialités dans un même établissement, il est préconisé 3 cas possibles :

- Au sein d'un même établissement, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une spécialité*** à chaque fois que l'effectif des apprentis est suffisant ;
- Si l'effectif des apprentis est insuffisant, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une spécialité*** au niveau d'un établissement choisi en raison de son affectation pédagogique, regroupant des apprentis de deux ou plusieurs établissements organisés en zone géographique (selon la démarche « zoning ») ;
- Exceptionnellement, pour les apprentis en effectif très réduit, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une famille de métiers*** en respectant le même niveau de formation.

(3) Concertation avec l'entreprise formatrice :

Afin d'assurer une bonne coordination entre la formation pratique et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) et une prise en charge correcte de l'apprenti dans les deux lieux de formation, il est indispensable que l'EFP organise une concertation avec l'entreprise formatrice au début de la formation. L'EFP et l'entreprise formatrice doivent fixer d'un commun accord les périodes de la FTTC et les périodes de la formation pratique en entreprise, en tenant compte du volume horaire défini par le programme de formation.

5.2.2. Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)

La Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) est organisée sur la base du « Curriculum de l'Etablissement de formation » (voir 4.5.).

La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est laissée à l'initiative de l'EFP qui doit déterminer un emploi du temps équilibré en tenant compte de la durée de formation exprimée en semaines pour chaque groupe d'apprentis. Cette répartition est à réaliser au début de la formation.

Cette démarche permet une organisation souple et cohérente du cursus de formation de l'apprenti. Elle permet également l'organisation de périodes de formation par le regroupement des apprentis pour une période donnée à chaque fois que nécessaire, tel que pour la formation de base, ou en fonction du contexte géographique ou de l'organisation spécifique des activités pédagogiques et de l'entreprise.

Toutefois, le volume horaire semestriel indiqué par le tableau « Découpage horaire par semestre et par module de formation » (voir 4.4.) doit être respecté de manière à

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

assurer un déroulement cohérent du cursus de l'apprenti et faciliter les évaluations périodiques.

Autant que faire se peut le déroulement de la FTTC doit être mis en relation avec la formation pratique. Cette action peut être rendue possible avec une relation de travail étroite à développer entre le formateur et le maître d'apprentissage.

Il est rappelé que la FTTC comprend également des exercices et des travaux pratiques en ateliers au sein de l'EFP à chaque fois que le programme l'exige ou que certaines activités professionnelles ne soient pas exécutées par l'entreprise formatrice (voir 5.3).

La FTTC doit être assurée par un formateur de la spécialité, ayant le niveau souhaité et exceptionnellement par un formateur de la même branche professionnelle.

5.2.3. Formation de base au niveau de l'EFP

La méthodologie proposée préconise une formation de base à assurer à l'apprenti au début de sa formation, dont les objectifs sont décrits au chapitre 2.2. Elle est définie pour chaque métier/ spécialité au début du curriculum de l'établissement de formation dans le Champ N°1 « Formation de base ». Cette formation de base est destinée à doter l'apprenti des savoirs théoriques et technologiques et des savoirs- faire pratiques qui lui permettent une intégration facilitée au sein de l'entreprise formatrice.

La durée de cette formation est définie en fonction du niveau de technicité de chaque métier (spécialité) et de la complexité des activités à réaliser. Elle est assurée par l'EFP et peut être organisée sous forme de stage bloqué en une ou deux périodes selon les conditions spécifiques de chaque métier (spécialité) et/ ou de chaque région ou localité.

5.2.4. Formation complémentaire

Le curriculum prévoit une formation complémentaire destinée à renforcer les compétences professionnelles de l'apprenti par un élargissement de ses connaissances et savoirs faire. Le but de cette formation complémentaire est de donner à l'apprenti une formation aussi complète que possible facilitant son insertion dans la vie professionnelle, avec une plus large employabilité.

Cette formation complémentaire est assurée à travers des modules conçus de façon à faire acquérir à l'apprenti :

- *Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial,* lui permettant de mieux comprendre l'organisation, la gestion et l'intérêt de l'entreprise où il travaille et de se s'initier à l'esprit entrepreneurial, visant l'auto emploi et le montage de petits projets ;
- *L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique* lui permettant de gérer efficacement son activité professionnelle d'une part et d'élargir et d'actualiser ses connaissances techniques et technologiques par l'accès au réseau Internet d'autre part;
- *Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle* à travers les techniques de recherche d'emploi par une présentation dynamique de sa candidature à occuper un emploi et une meilleure connaissance des acteurs du marché de l'emploi et de son organisation.

Compte tenu de leur spécificité, certains métiers/ spécialités intègrent l'initiation à l'utilisation de l'outil informatique au niveau du Champ d'activité N°1 « Formation de base ». De ce fait, la formation complémentaire ne reprend pas ce module pour ces métiers/ spécialités.

Enfin, d'autres métiers (spécialités) ont nécessité l'introduction d'un module technique complémentaire lié à la possibilité (éventualité) d'extension de l'activité du métier pour

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

une gestion technique spécifique ou un élargissement des compétences professionnelles avec certaines options.

La formation complémentaire est organisée par l'EFP en collaboration avec l'entreprise. Elle peut comporter des démonstrations et des aspects pratiques, notamment par des visites d'entreprises et d'institutions en relation avec les objectifs de la formation.

5.3. Formation au sein de l'entreprise formatrice

La formation au sein de l'entreprise formatrice est organisée sur la base du « Curriculum et plan de formation de l'entreprise » (voir 4.6.), dont les objectifs sont décrits au chapitre 2.2.

Elle concerne essentiellement des aspects pratiques à travers des activités et des gestes professionnels exécutés par l'apprenti de manière répétitive et progressive en cours d'activité professionnelle. Elle doit être également renforcée par des démonstrations et explications techniques et technologiques réalisées par le maître d'apprentissage.

Cette formation constitue une partie essentielle du cursus de l'apprenti. Une attention particulière doit être accordée à son organisation, son suivi et son évaluation. Elle est encadrée par un maître d'apprentissage désigné par l'entreprise formatrice parmi les ouvriers ou cadres qualifiés ou spécialisés en mesure de dispenser cette formation en entreprise.

Malgré les contraintes objectives liées à la programmation des activités, l'entreprise doit faire l'effort de réaliser le plan de formation de l'apprenti le plus prés possible du contenu du programme de formation, en relation avec la FTTC.

La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est fixée en relation avec les horaires de travail de l'entreprise et l'emploi du temps défini pour la FTTC. Cette répartition donne lieu à l'élaboration par l'entreprise d'un plan de formation personnalisé pour l'apprenti par référence au « Curriculum et plan de formation de l'entreprise » (voir 4.6.).

5.4. Suivi et évaluation des compétences

5.4.1. Organisation du suivi de l'apprenti

Le suivi régulier de l'apprenti en milieu professionnel et au niveau de l'établissement de formation est réalisé par les formateurs de l'EFP en relation avec le maître d'apprentissage. Il fait l'objet d'un planning des visites au niveau de l'entreprise formatrice.

Le nombre de ces visites est fixé à deux visites au moins par semestre. Chaque visite donne lieu à un rapport - modèle « ***fiche de visite ».*** Ce rapport comprend outre les informations générales relatives à l'apprenti, le maître d'apprentissage et l'entreprise formatrice, les observations quant aux conditions de la formation, le respect du plan de formation et l'assiduité de l'apprenti.

Des réunions périodiques de coordination entre les formateurs et les maîtres d'apprentissage concernés doivent être organisées à l'effet d'ajuster le cas échéant le plan de formation de l'apprenti. Ces réunions devraient permettre d'apporter des solutions aux contraintes éventuelles rencontrées en cours de formation et notamment le rapport qui doit exister entre la FTTC et la formation en entreprise. En fonction des thèmes abordés, des représentants des apprentis pourraient être associés à certaines rencontres.

Pour assurer un suivi régulier et un encadrement de qualité des apprentis, l'EFP doit mobiliser un nombre de formateurs suffisant en veillant à une juste répartition des

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

tâches de chacun, en même temps que des moyens de leurs déplacements et de motivation.

L'organisation des réunions périodiques de coordination, requiert la même attention. Pour garantir leur efficacité, atteindre les résultats escomptés et impliquer les maîtres d'apprentissage, il est nécessaire de réunir les conditions de travail acceptables et des mesures incitatives.

Le livret d'apprentissage est un instrument pédagogique essentiel pour le suivi du cursus de formation de l'apprenti. Il est mis à la disposition de chaque apprenti par l'EFP au même titre que le contrat d'apprentissage. C'est un document personnel de l'apprenti qui porte sur toutes les activités et tâches qu'il réalise en cours de formation aussi bien en entreprise qu'au niveau de l'EFP durant toute la durée de sa formation.

Le livret d'apprentissage comporte toutes les informations observations et recommandations relatives au déroulement du cursus de l'apprenti. Il est contrôlé régulièrement par le maître d'apprentissage et le formateur chargé du suivi.

Pour donner toute son efficacité à cet instrument pédagogique, le livret d'apprentissage doit être adapté à la nouvelle méthodologie de formation professionnelle par apprentissage.

5.4.2. Evaluation périodique et les instruments pédagogiques

Les évaluations périodiques sont organisées au minimum une fois par semestre. Elles portent sur le programme dispensé au cours du semestre considéré et les compétences dont les modules sont achevés.

Selon le cas, elles consistent en des exercices écrits ou la réalisation de produits ou de prestations et sont pratiquées par le formateur pour la FTTC (au sein de l'EFP) et par le maître d'apprentissage pour la partie pratique (au sein de l'entreprise formatrice).

La notation se fait sur la base de la ***grille de notation et d'évaluation*** donnée à la fin du « Curriculum et plan de formation de l'entreprise ». Cette grille constitue la référence pour les évaluations périodiques aussi bien pour la FTTC que pour la formation en entreprise.

La note d'évaluation globale pour le semestre inclue la FTTC et la partie entreprise. Pour chacune des deux parties, les notes sont affectées d'un coefficient en fonction du poids relatif et pour chaque compétence (ou module).

Outre, les évaluations périodiques ci-dessus évoquées, l'évaluation se fait à travers des tests ponctuels organisés à l'initiative des formateurs et des maîtres d'apprentissage qui portent des appréciations et formulent des conseils aux apprentis en cours de formation entre deux périodes d'évaluation semestrielle.

Les notes d'évaluation semestrielle peuvent, le cas échéant, être prises en compte par le jury lors des délibérations pour l'examen de fin d'apprentissage. Leur impact est laissé à l'appréciation des membres du jury et défini par voie réglementaire.

5.4.3. Examen de fin d'apprentissage

A la fin de sa formation, l'apprenti est soumis à un Examen de fin d'apprentissage (EFA). L'examen de fin d'apprentissage est une exigence de l'institution qui a pour but de prouver que le niveau de qualification prévu a été atteint et que les compétences sont acquises par rapport aux exigences d'exercice du métier.

(1) Organisation et épreuves de l'EFA :

L'examen de fin d'apprentissage est organisé sous la responsabilité de l'Etablissement de formation professionnelle en collaboration avec l'entreprise formatrice. Il porte sur les matières enseignées pendant le cursus de formation et comprend des épreuves

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

écrites et la réalisation de produits ou de prestations, selon les thèmes de sujets retenus.

En règle générale, l'examen se déroule au sein de l'EFP. Toutefois, si les conditions de réalisation de produits ou de prestations ne sont pas réunies au sein de l'EFP, les épreuves concernant cette partie peuvent se dérouler au sein de l'entreprise formatrice sous le contrôle des formateurs de l'EFP en collaboration avec le maître d'apprentissage. Les conditions matérielles pour le déroulement de l'EFA sont réunies par l'EFP.

Les épreuves de l'EFA sont choisies sur la base des propositions de sujets d'examen formulées par les formateurs en collaboration avec les maîtres d'apprentissage. Elles doivent être présentées selon les normes techniques et des standards reconnus.

Elles ne doivent comporter aucune erreur. Elles doivent comporter le temps alloué pour la qualification visée et le débit matière. Pour la partie pratique, les épreuves doivent porter sur l'activité normale de l'apprenti à son poste de travail.

Les épreuves ainsi conçues doivent être transmises à l'institution compétente en matière d'examen pour leur validation et la sélection finale des sujets d'examen. Les sujets retenus doivent être transmis sous pli cacheté à l'EFP concerné au plus tard 15 jours avant la date prévue de l'examen pour permettre son organisation matérielle dans de bonnes conditions.

La correction des épreuves et l'attribution des notes sont faites par des formateurs et des maîtres d'apprentissage choisis préalablement, en préservant l'anonymat des candidats. Pour les épreuves pratiques (réalisation d'ouvrages à l'échelle réelle) l'évaluation et la notation est faite par au minimum par un binôme (un formateur et un maître d'apprentissage) qui peut être élargi selon le cas et le besoin à un groupe d'évaluateurs choisis en raison de leur qualification et compétence.

Les modalités de correction et d'attribution des notes sont fixées par l'administration de la formation professionnelle qui définit :

- Les coefficients par matière ;
- La note éliminatoire ;
- La note moyenne d'admission à l'examen de fin d'apprentissage ;
- Les conditions de prolongation de formation.

Les critères ainsi définis sont portés à la connaissance de l'apprenti à évaluer.

(2) Le Jury d'examen

Le jury d'examen est composé de formateurs et de maîtres d'apprentissage, de professionnels et de pédagogues. Il est présidé par le Directeur de l'EFP qui assure son secrétariat technique.

Il est fortement recommandé de faire participer des représentants des opérateurs économiques du métier (spécialité), des chambres consulaires et d'unions professionnelles de la branche au jury d'examen et les impliquer particulièrement dans ce processus d'évaluation des apprentis.

Le jury d'examen veille au respect des procédures en matière de :

- Ouverture des plis ;
- Surveillance et de bon déroulement de l'examen ;
- Vérification des conditions matérielles de l'examen ;
- Respect des modalités de correction des épreuves.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Le jury délibère sur les résultats obtenus par les candidats et élabore le procès verbal de l'examen qui mentionne les candidats :

- Reçus avec ou sans mention ;
- Repêchés (rachats) ;
- Echecs avec ou sans possibilités de repasser l'examen ;
- Les prolongations de la formation.

Sur la base des résultats proclamés, l'administration de la formation professionnelle délivre les diplômes aux candidats reçus.

Ces dispositions sont précisées par l'administration de la formation professionnelle par voie réglementaire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر