

Description

Les responsables d'équipe service clients dirigent le personnel d'un service clients. Elles et ils supervisent les collaborateurs, analysent et optimisent leur travail. Ces professionnels effectuent des tâches de marketing ainsi que de communication. Elles et ils s'occupent de la protection des données et réalisent des tâches administratives.

Leurs principales activités consistent à :

Gestion d'équipe

- embaucher et former des agentes et agents de centres d'appels, par exemple sur des produits de l'entreprise, la gestion des réclamations ou le déroulement des appels
- développer et améliorer les processus pour le traitement des appels: réduction du temps d'attente, intégration de chatbots, enquêtes de satisfaction, etc.
- superviser l'équipe; fournir des retours constructifs en revenant par exemple sur les difficultés dans les échanges avec les clients
- planifier le temps de travail des effectifs et attribuer les tâches
- informer et tenir à jour le personnel, par exemple concernant les nouveaux produits ou les promotions en cours
- conduire des entretiens individuels avec les membres de l'équipe: entretiens de suivi, communication des objectifs de travail, etc.

Tâches administratives

- documenter les performances du personnel: établir des statistiques par exemple sur le temps de réponse moyen ou le taux de résolution des problèmes
- réaliser les plannings de travail et organiser des séances
- écrire les procès-verbaux des séances; documenter les retours et les réclamations des clients
- assurer la protection des données, notamment des données privées des clients
- collaborer et communiquer avec d'autres services comme le marketing, la vente ou le développements de produits: partager les retours des clients et encourager les améliorations des produits et des services

Environnement de travail

Les responsables d'équipe service clients travaillent dans des centres de service à la clientèle, aménagés dans de grands espaces de bureaux ouverts Certains centres d'appels assurent une présence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les horaires peuvent donc être irréguliers, selon l'entreprise. Ces professionnels sont souvent en interaction avec les collaborateurs d'autres services de l'entreprise: ressources humaines, communication et marketing, logistique, informatique, etc.

Formation

La formation de responsable d'équipe service clients s'acquiert en emploi.

Lieu

- Zurich

Pour plus de détails, consulter orientation.ch/ecoles.

Durée

- 9 mois, en emploi

Conditions d'admission à l'examen

- Certificat fédéral de capacité (CFC), maturité gymnasiale ou spécialisée ou titre jugé équivalent, suivi d'au moins 2 ans de pratique professionnelle dans le service à la clientèle, dont un à un poste de responsable d'équipes
- ou attestation fédérale de capacité (AFP), suivi d'au moins 4 ans de pratique professionnelle dans le service à la clientèle, dont un à un poste de responsable d'équipes

Titre obtenu

- Brevet fédéral de responsable d'équipe service clients

Contenu (modules)

- Organiser: créer et gérer une organisation, connaître les technologies et processus en cours dans le domaine, gérer et planifier le temps de travail de l'équipe, connaître les fonctions et les profils des effectifs, recruter du personnel adéquat
- Diriger et garantir la qualité: communiquer avec les membres de l'équipe, assurer la politique qualité du service, former le personnel, élaborer, documenter et suivre les critères de performance du service
- Assurer le marketing du service: connaître les bases du marketing-inbound ou stratégie de fidélisation de la clientèle et de l'expérience clients
- Droit: connaître la Loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) et le Code d'honneur, maîtriser les bases du droit du travail

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Aptitude à diriger et gérer une équipe
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Sens de la communication
- Esprit de décision
- Sens commercial
- Aptitude à négocier
- Capacité d'organisation

Perspectives professionnelles

Les responsables d'équipe service clients peuvent trouver un emploi dans des banques, des assurances, des entreprises de vente par correspondance, des agences de tourisme, des cuisinistes mais également dans des entreprises de télécommunications ou dans les services publics.

Après plusieurs années d'expérience et moyennant une formation continue, les responsables d'équipe service clients peuvent évoluer au sein de l'entreprise, notamment dans des postes de direction de services clients ou de responsable de l'expérience clients.

Perfectionnement

Les responsable d'équipe service clients peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de formation continue organisés par les associations professionnelles et les instituts de formation
- brevet fédéral de spécialiste de la conduite d'équipe
- diplôme de marketing manager ES
- Bachelor HES of Science en économie d'entreprise ou en marketing
- Certificate of Advanced Studies (CAS) en en communication et coaching
- etc.

Pour plus de détails, consulter [orientation.ch/perfectionnement](https://www.orientation.ch/perfectionnement).

Professions voisines

- Spécialiste de la conduite d'équipe BF/Specialiste de la conduite d'équipe BF
- Spécialiste de vente BF/Specialiste de vente BF
- Spécialiste en communication BF/Specialiste en communication BF
- Spécialiste en marketing BF/Specialiste en marketing BF
- Spécialiste en relations publiques BF/Specialiste en relations publiques BF

Adresses

callnet.ch
Klausstrasse 43
8008 Zurich
Tél.: +41 44 520 36 40
<https://www.callnet.ch>