

### Titre : Service à la clientèle

**Code :** 4213

**Unités :** 36

**Durée :** 540 heures

**Secteur de formation :** Administration, commerce et informatique (01)

**Sanction des études :** AEP (décernée exclusivement par les organismes scolaires)

**Année d'approbation :** 2005

**Centre de services scolaire mandaté :** des Découvreurs

**Centres de services scolaires participants :** des Premières-Seigneuries, English-Montréal, des Draveurs, de Charlevoix, Marguerite-Bourgeoys, de Saint-Hyacinthe

**Fonction de travail :** Agente, agent au service à la clientèle

**Objectifs du programme d'études :** Agissant au nom d'une entreprise ou d'un organisme public ou privé, l'agente ou l'agent au service à la clientèle contribue à l'établissement et au maintien d'un contact positif avec les différents types de clientèles. Ses activités visent la satisfaction de la clientèle, de laquelle peuvent découler une fidélisation et, le cas échéant, un accroissement de celle-ci. En ce sens, ses principales fonctions consistent à accueillir, informer, orienter et conseiller la clientèle. Le traitement des réclamations ainsi que celui des plaintes formulées par la clientèle font également partie de son travail. Ces interactions avec la clientèle ont lieu en présence de la personne, par téléphone, par courriel ou par courrier.

**Conditions d'admission :**

Est admissible à un programme d'études menant à une AEP la personne qui satisfait aux conditions suivantes :

- 1** avoir obtenu au moins les unités de 3<sup>e</sup> secondaire ou l'équivalent en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique ;
- ou** avoir obtenu une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS) ;
- ou** avoir réussi le test de développement général (TDG) avec ou sans préalable spécifique.
- 2** avoir interrompu ses études à temps plein pendant au moins douze mois ;
- ou** avoir 18 ans au moment de l'entrée en formation ;
- ou** avoir obtenu un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou leur équivalent ;
- ou** satisfaire aux normes d'admissibilité de la Mesure de la formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec.

Ce programme est admissible par la [passerelle CFMS-AEP](#).

### CONTENU DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Code AEP	Énoncé de la compétence	Heures
AEP 213-011	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	15
AEP 213-023	Intégrer les fondements du service à la clientèle dans sa pratique professionnelle	45
AEP 213-035	Se documenter sur les produits et les services offerts	75
AEP 213-042	Qualifier la clientèle d'une entreprise ou d'un organisme	30
AEP 213-054	Interagir avec la clientèle dans des situations de travail simples	60
AEP 213-062	Travailler en collaboration	30
AEP 213-073	Renseigner la clientèle	45
AEP 213-082	Effectuer la prise de commandes de marchandise	30
AEP 213-092	Composer avec la clientèle dans des situations de travail délicates sur le plan humain	30
AEP 213-104	Conseiller la clientèle	60
AEP 213-111	Rechercher un emploi	15
AEP 213-122	Préserver son intégrité psychologique en milieu de travail	30
AEP 213-133	Prendre part au traitement des réclamations	45
AEP 213-142	Prendre part au traitement des plaintes	30

Une reconnaissance d'acquis scolaires est possible pour l'élève qui s'inscrit à l'un des programmes d'études menant aux DEP suivants : *Vente-conseil* ou *Réception en hôtellerie*.

**Documentation disponible sur demande**

- Rapport de l'AST ou de l'AP
- Programme d'études
- Instrumentation RAC
- Projet de formation
- Guide d'organisation matérielle
- Tableau d'harmonisation
- Cadre d'évaluation