

J'APPRENDS A REPONDRE AVEC COMPETENCE AUX QUESTIONS

Agente/agent
relation client CFC

LA POSTE 

PostFinance 

AGENTE/AGENT RELATION CLIENT CFC

Es-tu communicative/communicatif et engages-tu volontiers la conversation? L'autonomie et la fiabilité dans le travail sont pour toi une évidence? Dans ce cas, tu es au bon endroit dans un de nos Contact Center ou au Service à la clientèle.

Durée de la formation

Trois ans

Lieu de la formation

Contact Center PostFinance
Bienne
Contact Center Poste
Fribourg, Viège, Kriens,
Schaffhouse

Exigences

Scolarité obligatoire achevée et réussie en niveau supérieur ou en niveau moyen avec de très bons résultats.

Les qualités requises

- Autonomie
- Sens des responsabilités
- Fiabilité
- Goût du relationnel
- Volonté d'apprendre

Formation pratique

Au cours d'une formation intensive, tu découvriras le Contact Center ou le Contact Center et leurs exigences. Au téléphone, tu te trouveras directement en contact avec la clientèle. Parfois, tu répondras aussi aux questions des clients par écrit. Tu seras encadré(e) par une équipe dont tu pourras solliciter l'aide à tout moment.

En fonction du lieu d'appren



tissage, la priorité portera sur le conseil relatif aux services financiers (ouvertures de comptes, du sup-port e-finance aux clarifications dans le domaine administratif) ou sur le soutien de la clientèle pour les questions portant sur les prestations des colis et du courrier, et autres divers services.

Formation théorique

École professionnelle (1½ jour la 1^{re} année, 1 jour par semaine les 2^e et 3^e années)

- Français au contact avec les clients
- Allemand au contact avec les clients
- Organisation du travail
- Communication
- Systèmes de soutien
- Économie, droit et société
- Sport

Cours interne

Pour pouvoir apporter un soutien compétent à la clientèle, tu as besoin de connaissances solides sur les produits et les prestations de la Poste ou de PostFinance. Tu acquerras ces connaissances dans le cadre de cours internes.

Semaines intensives

Ta formation débutera par une semaine «Jump-In» avec d'autres apprentis de la Poste et de PostFinance. Une «semaine sociale» est prévue au cours de la formation.

Cours interentreprises

Ces cours viennent compléter la formation pratique. Avec des apprentis d'autres entreprises, tu les suivras à l'association CallNet.ch. Dans les cours interentreprises, tu étudieras les thèmes tels que la communication professionnelle avec les clients par téléphone (gestion du stress, motivation dans le quotidien des clients et technique du Contact Center).

Perspectives de développement

Une fois le CFC d'agente/agent relation client en main, de nombreuses possibilités s'offrent à toi. Tu es convoité(e) partout où le contact avec la clientèle est important. Superviseur de centre de contact, maturité professionnelle (après fin d'apprentissage) ou formation de gestionnaire de centre de contact à la Haute École spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse

Comment postuler?

Tu trouveras tout ce qu'il faut savoir sur le processus de candidature, les stages et les places d'apprentissage vacantes en ligne sur www.poste.ch/apprentissage.

PARTICIPE
ACTIVEMENT À
TON AVENIR.
[poste.ch/appren-
tissage](http://poste.ch/apprentissage)

La Poste offre l'abonnement général à toutes les personnes en formation!



Poste CH SA
Introduction dans le monde professionnel Poste
3030 Berne

Téléphone 0848 858 000
postjob@poste.ch
www.poste.ch/apprentissage

LA POSTE 