

**ATTESTATION D'ÉTUDES PROFESSIONNELLES  
FICHE SYNTHÈSE DE PROGRAMME**

| <b>Titre :</b> Service à la clientèle  |                                     |  |                                     |
|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <b>Code :</b> 4213 (français)<br>4713 (anglais)  |                                     | <b>Unités :</b> 36   | <b>Durée :</b> 540 heures           |
| <b>Secteur de formation :</b> Administration, commerce et informatique (01)  |                                     |  |                                     |
| <b>Sanction des études :</b> AEP (décernée exclusivement par les commissions scolaires)  |                                     |  |                                     |
| <b>Programme accrédité le:</b> 22 novembre 2005  |                                     |  |                                     |
| <b>Commission scolaire mandatée :</b> des Découvreurs  |                                     |  |                                     |
| <b>Commissions scolaires participantes :</b> des Premières-Seigneuries, English-Montréal, des Draveurs, de Charlevoix, Marguerite-Bourgeoys, de Saint-Hyacinthe  |                                     |  |                                     |
| <b>Fonction de travail :</b> Agente, agent au service à la clientèle   |                                     |  |                                     |
| <p><b>Objectifs du programme :</b> Agissant au nom d'une entreprise ou d'un organisme public ou privée, l'agente et l'agent au service à la clientèle contribuent à l'établissement et au maintien d'un contact positif avec les différents types de clientèle. Ses activités visent la satisfaction de la clientèle de laquelle peut 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.</p>  |                                     |  |                                     |
| <p><b>Conditions d'admission :</b><br/>Est admissible à un programme d'études menant à une AEP, la personne qui satisfait aux conditions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;<br/>ou<br/>avoir obtenu une attestation d'équivalence de niveau de scolarité (AENS);<br/>ou<br/>avoir réussi le test de développement général avec ou sans préalable spécifique (TDG).</li> <li>avoir interrompu ses études à temps plein pendant au moins douze mois;<br/>ou<br/>avoir 18 ans au moment de l'entrée en formation;<br/>ou<br/>avoir obtenu un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou leur équivalent;<br/>ou<br/>satisfaire aux normes d'admissibilité de la Mesure de la formation de la main-d'œuvre d'Emploi-Québec.</li> </ol> |                                     |  |                                     |
| CONTENU DU PROGRAMME   |                                     |  |                                     |
| Nouveau code AEP   | Code anglais                        | Nom de la compétence   | Heures                              |
| AEP 213-011  | AEP 713-011                         | Se situer au regard du métier et de la démarche de formation                           | 15                                  |
| AEP 213-023  | AEP 713-023                         | Intégrer les fondements du service à la clientèle dans sa pratique professionnelle     | 45                                  |
| AEP 213-035  | AEP 713-035                         | Se documenter sur les produits et les services offerts                                 | 75                                  |
| AEP 213-042  | AEP 713-042                         | Qualifier la clientèle d'une entreprise ou d'un organisme                              | 30                                  |
| AEP 213-054  | AEP 713-054                         | Interagir avec la clientèle dans des situations de travail simples                     | 60                                  |
| AEP 213-062  | AEP 713-062                         | Travailler en collaboration  | 30                                  |
| AEP 213-073  | AEP 713-073                         | Renseigner la clientèle  | 45                                  |
| AEP 213-082  | AEP 713-082                         | Effectuer la prise de commandes de marchandise   | 30                                  |
| AEP 213-092  | AEP 713-092                         | Composer avec la clientèle dans des situations de travail délicates sur le plan humain | 30                                  |
| AEP 213-104  | AEP 713-104                         | Conseiller la clientèle  | 60                                  |
| 254561   | 754561                              | Rechercher un emploi   | 15                                  |
| AEP 213-122  | AEP 713-122                         | Préserver son intégrité psychologique en milieu de travail                             | 30                                  |
| AEP 213-133  | AEP 713-133                         | Prendre part au traitement des réclamations  | 45                                  |
| AEP 213-142  | AEP 713-142                         | Prendre part au traitement des plaintes  | 30                                  |
| <p>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 et Réception en hôtellerie.</p>  |                                     |  |                                     |
| Documentation disponible sur demande de la FCSQ  |                                     |  |                                     |
| Rapport de l'AST   | <input checked="" type="checkbox"/> | Programme d'études   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Projet de formation  | <input type="checkbox"/>            | Guide d'organisation matérielle  | <input type="checkbox"/>            |
| Tableau d'harmonisation  | <input checked="" type="checkbox"/> | Tableaux d'analyse et de spécifications  | <input type="checkbox"/>            |