

## Attestation d'études professionnelles (AEP)

### Service à la clientèle

Devenir agente ou agent au service à la clientèle

---

**Objectif :** 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 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 parties de son travail. Ces interactions avec la clientèle ont lieu en présence de la personne, par téléphone, par courriel ou par courrier.

**Date :** Les prochaines dates de départ apparaissent sur le site [www.srafp.com](http://www.srafp.com)

**Durée :** 540 heures

#### Contenu de la formation :

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation : 15 h
- Intégrer les fondements du service à la clientèle dans sa pratique professionnelle : 45 h
- Se documenter sur les produits et les services offerts : 75 h
- Qualifier la clientèle d'une entreprise ou d'un organisme : 30 h
- Interagir avec la clientèle dans des situations de travail simples : 60 h
- Travailler en collaboration : 30 h
- Renseigner la clientèle : 45 h
- Effectuer la prise de commandes de marchandise : 30 h
- Composer avec la clientèle dans des situations de travail délicates sur le plan humain : 30 h
- Conseiller la clientèle : 60 h
- Rechercher un emploi : 15 h
- Prendre part au traitement des plaintes : 30 h
- Préserver son intégrité psychologique en milieu de travail : 30 h
- Prendre part au traitement des réclamations : 45 h

#### Renseignements et inscription :

Au SARCA - Édifice De La Salle  
3750, rue Jean-Bourdon, Trois-Rivières  
Téléphone : 819 840-0448 - Sans frais : 1 877 353-4273 - Télécopieur : 819-840-0500

#### Aide financière :

Programme de prêts et bourses du ministère Éducation, Enseignement supérieur et Recherche.