

## **Swisscom donne le coup d'envoi de la formation d'agent relation client**

**Pour 232 jeunes, le 2 août 2011 marque le début de leur apprentissage chez Swisscom, et ce dans les professions de médiamaticien, informaticien, gestionnaire du commerce de détail, employé de commerce, télématicien et agent relation client. Cette dernière formation est proposée pour la première fois cette année.**

Aujourd'hui, chez Swisscom, 232 apprenants font leur entrée dans le monde du travail. En Suisse alémanique, cette date correspond également au lancement du nouvel apprentissage d'agent relation client que suivront dix apprenants. La nouvelle formation a été définie l'année dernière par l'association Callnet avec des entreprises comme Swisscom. Pendant trois ans, les jeunes apprennent à suivre les clients avec tout le professionnalisme requis, à répondre à leurs besoins, à les conseiller au mieux au téléphone et à leur proposer le meilleur service même dans les situations délicates. L'an prochain, Swisscom offrira cette formation également en Suisse romande.

Swisscom forme actuellement 803 apprenants dans toute la Suisse dans les professions de médiamaticien, informaticien, gestionnaire du commerce de détail, employé de commerce, télématicien et agent relation client. Swisscom privilégie l'épanouissement de la personnalité des apprenants grâce à un modèle de formation axé sur l'autonomie et la responsabilité individuelle. Aussi, à la différence de l'apprentissage classique, les apprenants conçoivent activement leur plan de formation. Ils se portent candidats, au sein de l'entreprise, aux différents stages pratiques et peuvent ainsi apprendre au contact des collaborateurs expérimentés et concevoir leur plan de formation individuel, conformément à leurs priorités.

Cet été, chez Swisscom, plus de 91% des 231 apprenants ont achevé leur formation avec succès.

Berne, le 2 août 2011 / 10:00