

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

Service client dans l'éducation

Mieux informer apprenants et familles, tout en respectant la mission éducative.



VISUEL D'ILLUSTRATION

FORMATION

2 jours / 14 h

OBSERVATION

3 jours de stage

TARIF

100 USD

CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

CHOISIR UNE SESSION >

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle
Numéro d'agrément à communiquer

Programme et compétences

Inscription, frais, horaires, résultats et demandes des parents exigent des informations cohérentes. La formation distingue les questions administratives des décisions pédagogiques qui appartiennent aux responsables habilités.

PUBLIC CONCERNÉ

Agents d'accueil scolaire, secrétariats, responsables d'admission, équipes de relation aux familles et gestionnaires d'établissement.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Expliquer une démarche d'admission ou de scolarité
- Accueillir une famille avec respect et discrétion
- Suivre une demande entre administration et équipe pédagogique
- Traiter une plainte sans exposer les données d'un apprenant

QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

MODULE 01

Accueil des apprenants et familles

- Écouter une demande et identifier le bon interlocuteur
- Adapter l'information au niveau de compréhension du demandeur
- Éviter les renvois successifs sans suivi

Pratique : Simulation d'accueil d'un parent venu sans dossier complet.

MODULE 02

Information de scolarité

- Expliquer les pièces, échéances et frais annoncés par l'établissement
- Présenter les horaires et canaux de contact
- Ne pas promettre une admission ou une décision pédagogique non autorisée

Pratique : Rédaction d'une fiche d'information claire pour les familles.

MODULE 03

Confidentialité et suivi

- Vérifier à qui une information peut être communiquée
- Transmettre une demande à l'équipe pédagogique
- Documenter la réponse et le délai convenu

Pratique : Traitement d'une demande de résultat ou d'attestation.

MODULE 04

Réclamations et amélioration

- Accueillir une plainte sur l'accueil, les frais ou la communication
- Protéger l'apprenant et éviter l'exposition publique du dossier
- Faire remonter les problèmes récurrents à la direction

Pratique : Jeu de rôles : entretien avec une famille insatisfaite.

Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

JANVIER

5-11 janvier

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

JUILLET

6-12 juillet

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

FÉVRIER

2-8 février

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

AOÛT

3-9 août

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

MARS

2-8 mars

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

SEPTEMBRE

7-13 septembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

AVRIL

6-12 avril

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

OCTOBRE

5-11 octobre

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

MAI

4-10 mai

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

NOVEMBRE

2-8 novembre

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

JUIN

1-7 juin

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

DÉCEMBRE

7-13 décembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

Prêt à réserver votre place ?

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Exercices formatifs et scénario final d'un dossier famille suivi jusqu'à la réponse. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

[CHOISIR UNE SESSION >](#)