

1. INTITULÉ DU CERTIFICAT (DE)(1)**Abschlussprüfung im staatlich anerkannten Ausbildungsberuf
Servicefachkraft für Dialogmarketing**

(1) dans la langue d'origine

2. TRADUCTION DE L'INTITULÉ DU CERTIFICAT (FR)(1)**Examen de fin de formation nationalement reconnue à la profession de Spécialiste service
en marketing de dialogue**

(1)cette traduction est dépourvue de toute valeur légale

3. PROFIL DES QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

- Communication et correspondance avec les clients, en utilisant des systèmes de communication et d'information
- Traitement des demandes des clients, des commandes et des réclamations
- Analyse des besoins, conseil aux clients et proposition de solutions spécifiques aux problèmes des clients
- Présentation et vente de produits et de prestations de service orientés client
- Prise de contact active avec les clients potentiels et les personnes intéressées
- Collaboration à la préparation de projets, exécution de ceux-ci en équipe et documentation des résultats de projet
- Prise en compte des indicateurs spécifiques et des grandeurs de référence pour le controlling de projet
- Exploitation de banques de données, entretien et sécurisation des données
- Observation des dispositions pertinentes en matière de droit, de protection des données et de sécurité.

4. ÉVENTAIL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ACCESSIBLES AU DÉTENTEUR DU CERTIFICAT(1)

Les spécialistes service en marketing de dialogue sont employés dans des centres d'appels, des centres de services d'entreprises industrielles, commerciales et de prestations de service et dans les unités orientées dialogue d'autres organismes.

(1)cette traduction est dépourvue de toute valeur légale

(*) Explication

Le présent document a été conçu pour procurer des informations supplémentaires relatives aux différents certificats. Il ne possède aucun statut juridique. Le présent supplément se réfère aux Résolutions 93/C 49/01 du Conseil du 3 décembre 1992 relative à la transparence des qualifications, 96/C 224/04 du 15 juillet 1996 relative à la transparence des certificats de formation professionnelle ainsi qu'à la Recommandation 2001/613/CE du Parlement européen et du Conseil du 10 juillet 2001 relative à la mobilité dans la Communauté des étudiants, des personnes en formation, des volontaires, des enseignants et des formateurs.

Vous trouverez de plus amples informations sur le thème de la transparence sous : www.cedefop.eu.int/transparency
© Communautés européennes 2002

5. BASE OFFICIELLE DU CERTIFICAT

<p>Nom et statut de l'organisme du certificateur</p> <p>Chambre de Commerce et d'Industrie</p>	<p>Nom et statut de l'autorité nationale/régionale/sectorielle responsable de l'homologation ou de la reconnaissance du certificat</p> <p>Chambre de Commerce et d'Industrie</p>
<p>Niveau (national ou international) du certificat</p> <p>ISCED 3B Niveau 3 du CAC (classement provisoirement conforme au "Cadre allemand des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie" - CEC allemand - Rapport de référencement du 15 novembre 2012. Publié par : Ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche (BMBF), Berlin et Bonn ; Conférence permanente des ministres de l'Éducation et des Affaires culturelles en République Fédérale d'Allemagne (KMK), Berlin)</p>	<p>Système de notation / conditions d'octroi</p> <p>100-92 points = 1 = très bien 91 - 81 points = 2 = bien 80 - 67 points = 3 = satisfaisant 66 - 50 points = 4 = suffisant 49 - 30 points = 5 = médiocre 29 - 0 points = 6 = insuffisant</p> <p>Des résultats au moins suffisants (50 points) sont indispensables pour réussir l'examen de fin d'études.</p>
<p>Accès au niveau d'enseignement ou de formation suivant</p> <p>Agent commercial en marketing de dialogue</p>	<p>Accords internationaux</p> <p>Dans le domaine de la formation professionnelle il existe, sur la base d'accords bilatéraux entre l'Allemagne et la France et l'Autriche des Déclarations Communes de l'équivalence de diplômes des systèmes de formations professionnelles respectives.</p>
<p>Base légale du certificat Arrêté fédéral sur la formation professionnelle à Spécialiste service en marketing de dialogue en date du 23.05.2006 (BGBl. - Journal Officiel de la République Fédérale d'Allemagne - I S 1238) décisions de la Conférence des ministres des cultes (KMK) en date du 08.03.2006), (BAnz. - Journal des annonces officielles - n° 166a du 02.09.2006)</p>	

6. MOYENS OFFICIELLEMENT RENCONNUS D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

<p>Examen de fin d'études auprès du service responsable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. après l'accomplissement d'une formation par alternance en entreprise et en établissement scolaire (en général) 2. après une réorientation professionnelle dans un métier de formation agréé 3. par un examen externe pour les actifs sans formation professionnelle ou pour les personnes qui ont été formées dans des écoles de formation professionnelle ou d'autres établissements
<p>Informations supplémentaires</p> <p>Accès: les habilitations d'accès ne sont pas régies par la loi; en règle générale, à l'issue de 9 ou bien 10 ans d'école d'enseignement général</p> <p>Durée de la formation : 2 ans.</p> <p>Formation selon le « système dual », en alternance en établissement scolaire et en entreprise: Les aptitudes, connaissances et habilités enseignées durant la formation professionnelle (compétences de l'activité professionnelle) se basent sur les exigences typiques des processus de travail et de la gestion d'entreprise. Elles sont la préparation à une activité professionnelle concrète. Formation en entreprise et en établissement scolaire/école : Dans les entreprises les apprentis se procurent, dans un environnement de travail réel, des compétences liées à la pratique concrète de l'activité professionnelle. Pendant une ou deux journées par semaine les apprentis fréquentent l'école de formation professionnelle où on leur enseigne des matières générales et professionnelles en rapport avec la formation qu'ils suivent.</p> <p>Vous trouverez de plus amples informations sous: www.berufenet.arbeitsagentur.de</p> <p>Centres Nationaux Europass www.europass-info.de</p>