

La qualité du service dans la gestion de la relation Client

RS1691 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	413, 310t
Formacode(s)	34076
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

CUSTOMER EXPERIENCE · SIRET : 41489392500050

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification est utilisée dans de multiples domaines. Elle s'adresse à des individus, du collaborateur au manager, dont le métier nécessite d'établir une relation de qualité avec le client, à quelque niveau que ce soit, dans quelque secteur que ce soit, en intégrant, dans la relation recherchée, une dimension d'excellence du service permettant d'aller au-delà de la simple satisfaction du client pour dépasser ses attentes et susciter sa fidélisation

- Intégrer les codes de la gestion de la relation client et les leviers d'action pour instaurer l'excellence du service au travers d'une relation individualisée et personnalisée avec le client
- Sensibiliser à la responsabilité individuelle et à la marge de manœuvre personnelle dans la réalisation d'un service d'excellence
- Tenir la promesse de la marque

et mettre en œuvre une stratégie propre à l'excellence du service pour aller au-delà de la simple satisfaction du client et initier le processus de fidélisation

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Tâche-clé 1: Repérer le positionnement de l'entreprise dans son environnement

Compétences liées :

- Situer l'environnement concurrentiel
- Identifier la promesse de la marque et son positionnement
- Analyser les attentes du client liées à la marque et à ses produits

Tâche-clé 2 : A partir de l'analyse menée, s'approprier les objectifs et identifier les leviers d'actions pour atteindre l'excellence du service dans la relation client

Compétences liées :

- S'approprier les objectifs à atteindre dans la mise en œuvre de l'expérience client de la marque
- Prendre en compte l'histoire de l'entreprise et ses spécificités pour préparer la réalisation du service
- Préparer la rencontre avec le client en utilisant l'information disponible dans l'entreprise ou bien en allant la rechercher
- Analyser et définir le profil du client et ses attentes personnelles
- Déterminer parmi les outils-signatures de service de l'entreprise ceux permettant de mieux incarner la marque auprès du client considéré
- Développer son empathie naturelle pour adapter son comportement et ses réponses aux besoins de chacun des clients

Tâche-clé 3 : En s'appuyant sur les objectifs et leviers identifiés, mettre œuvre une stratégie personnalisée d'excellence du service lors des étapes de la relation avec le client

Compétences liées :

- Etablir une relation personnalisée et individualisée avec le client pour initier une expérience de la marque fortement

différenciante

- Adapter son comportement par l'écoute et l'empathie
- Adopter un comportement verbal et gestuel approprié afin de créer une dimension esthétique et sensorielle dans la relation de service
- Identifier les situations difficiles
- Transformer, le cas échéant, la disponibilité du client pour instaurer les conditions propices à la réalisation du service d'excellence
- Finaliser l'échange tout en suscitant une valeur ajoutée qui dépasse les attentes du client
- Fidéliser le client par l'excellence du service mis en œuvre
- Repérer les informations à transmettre afin d'assurer la continuité du processus de suivi et de fidélisation

Les compétences évaluées correspondent en totalité aux compétences constituant la certification.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis formalisé en termes de certification, formation ou autre niveau scolaire ou universitaire.

Cependant une expérience ou une connaissance de la relation client est nécessaire pour pouvoir adosser les compétences visées par la certification.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.la-customerexperience.com>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/1691/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	69
Montant total engagé	27 686 €
Coût moyen par dossier	401 €
Durée moyenne	12 h
Période	02/2020 – 12/2021
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	3 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.