

Gestion du service client BtoB dans le domaine numérique

RS2047 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34056
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

INSTITUT MINES TELECOM - TELECOM PARIS · SIRET : 18009202500162

INSTITUT MINES TELECOM - TELECOM PARIS · SIRET : 18009202500022

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux professionnels en charge de la gestion et du suivi de la relation cliente, auprès des clients entreprises, dans le domaine du numérique, c'est à dire : le digital, les télécommunications, l'informatique, les systèmes d'information, l'hébergement. Ce domaine couvre toutes les technologies de l'information et de la communication.

Le présent dispositif vise à certifier les compétences en lien avec la gestion et le suivi de la relation entre l'opérateur de télécommunication, fournisseur de services, et les clients entreprises. Cette relation concerne le maintien en bon fonctionnement de tous les sites du client reliés à l'internet.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les 7 compétences générales présentées ci-dessous sont étayées par un ensemble de compétences évaluées, formulées dans la rubrique "Evaluation / certification".

Compétence générale C1

Prendre en compte les besoins du client en fonction de son marché et des évolutions de son activité.

Compétence générale C2

Maîtriser les caractéristiques du réseau multisite du client pour agir en autonomie dans des situations standards, en parfaite adaptation avec son environnement.

Compétence générale C3

Tenir à jour les informations concernant le client afin d'assurer le meilleur service au meilleur moment.

Compétence générale C4

Maîtriser les outils informatiques de l'opérateur pour permettre le suivi des interventions ou prévisions d'intervention chez le client.

Compétence générale C5

Satisfaire les besoins ou demandes du client en apportant une réponse adaptée à court terme, en lien avec les services proposés.

Compétence générale C6

Gérer des environnements multiclient et multisite, de taille différente, dans des secteurs d'activité divers, tout en offrant une qualité de service contractuelle appropriée.

Compétence générale C7

Identifier les opportunités de développement d'affaires génératrices de revenus pour l'opérateur, dans des domaines émergents de son métier.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C1

C1a - Produire efficacement et de manière réactive, dans un environnement où les besoins du client sont en constante évolution.

C1b - Agir avec précision sous la pression du temps, face à une situation difficile, en garantissant une qualité d'exécution du travail fourni.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C2

C2a - Identifier les éléments sensibles du réseau, les fonctionnalités d'ensemble et les spécificités, en les rapportant à des architectures déjà connues et maîtrisées.

C2b - Mettre en œuvre les processus standards applicables à l'activité du client, en prenant les décisions dans le périmètre de ses responsabilités.

C2c - Réaliser un travail technique de grande exactitude, en étant fiable dans l'exécution, constant sur la durée, rigoureux dans ses raisonnements et ses tâches.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C3

C3a - Ecouter et collecter les données clientes pour en extraire des informations pertinentes, afin de prévoir des solutions d'implémentation adaptées et pratiques.

C3b - Proposer au bon moment des solutions au client, selon les usages et métiers ciblés, le secteur d'activité, les contraintes, l'environnement d'ensemble.

C3c - Prendre en considération les objectifs et les réticences du client afin d'instaurer une relation et un climat de confiance.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C4

C4a - Utiliser les outils de gestion des services fournis au client, ainsi que les données stockées, afin de faciliter l'accompagnement du client dans la vie de son réseau.

C4b - Générer de façon régulière le tableau de bord du réseau client et un suivi éventuel des actions de production ou de SAV en cours.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C5

C5a - Maîtriser de manière concrète les solutions de l'opérateur, en mettant en œuvre les outils, méthodes et procédures qui conviennent.

C5b - Utiliser les processus de son domaine (de production, de supervision et maintenance) et s'appuyer sur toutes les ressources de l'organisation, y compris hors entreprise, afin d'accompagner au mieux le client.

C5c - Etablir des relations de collaboration et de coopération au sein de l'équipe service client chez l'opérateur, comme au sein de l'organisation cliente, tout en transmettant et en partageant ses idées ou informations.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C6

C6a - Mettre en place et organiser l'administration de ses activités en gérant le suivi des réunions, les rapports et les communications, en mettant en place le contrôle des processus, en identifiant les outils de gestion, en réduisant au mieux les délais de mise en service.

C6b - Rester objectif et impartial en situation de pression multiclient, et face aux imprévus contingents et arbitraires.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C7

(Même libellé que la compétence générale) Identifier les opportunités de développement d'affaires génératrices de revenus pour l'opérateur, dans des domaines émergents de son métier.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Niveau Bac + 2, avec une première expérience de l'environnement des télécommunications, et des connaissances de base dans ce domaine

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.telecom-evolution.fr>

<http://www.ism.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2047/>