

Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité

RS2684 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	311, 313, 312
Formacode(s)	34037
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

MONSIEUR MATTHIEU GIACOMINO · SIRET : 42134190000056

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification s'adresse aux professionnels en relation avec une clientèle très exigeante, notamment dans les entreprises du haut de gamme ou du luxe, dans les secteurs suivants : hôtellerie, restauration, tourisme, voyage, vente, événementiel, banque.

Cette certification vise à certifier les compétences en accueil et accompagnement de la relation clientèle dans les entreprises du secteur haut de gamme ou du luxe

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences professionnelles constituant la certification visent la mise en pratique de l'excellence relationnelle à toutes les étapes d'un parcours client.

La certification Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité est ainsi constituée des compétences suivantes regroupées par modules :

Module 1 : L'accueil client, les règles d'or

- Compétence C1 : Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise.
- Compétence C2 : Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes.
- Compétence C3 : Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement.

Module 2 : La relation client, la dimension humaine

- Compétence C4 : Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre.
- Compétence C6 : S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité.
- Compétence C10 : Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive, et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et les bases de l'assertivité.

Module 3 : Les techniques de vente

- Compétence C7 : Présenter l'offre de produits et de service afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur.
- Compétence C8 : Pratiquer l'écoute empathique en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées.
- Compétence C9 : Etablir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques.

Module 4 : Les clés d'une communication d'excellence

- Compétence C5 : Recueillir les besoins du client au téléphone.
- Compétence C11 : Réaliser des mêts de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client.
- Compétence C12 : Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication courtoise et adaptée via les outils digitaux.

C.1 : Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise

C.2 : Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes

- C.3 : Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement
- C.4 : Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre
- C.5 : Recueillir les besoins du client au téléphone
- C.6 : S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité
- C.7 : Présenter l'offre de produits et de service afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur
- C.8 : Pratiquer l'écoute empathique en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées
- C.9 : Etablir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques
- C.10 : Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive, et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et les bases de l'assertivité
- C.11 : Réaliser des mels de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client
- C.12 : Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication courtoise et adaptée via les outils digitaux.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis.

Base légale

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

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS6018, RS5220

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.french-touch-attitude.com/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2684/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	3
Parcours menés à terme	21
Taux d'achèvement	700 %
Période	02/2022 – 05/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	271
Montant total engagé	449 425 €
Coût moyen par dossier	1 658 €
Durée moyenne	59 h

Période	01/2020 – 01/2022
France compétences	94 %
France Travail	3 %
Reste à charge titulaire	3 %
OPCO	0 %
Régions	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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