

Relation client

RS2890 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 410, 413
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

AKOR CONSULTING · SIRET : 47916290100041

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification concerne tout professionnel chargé d'entrer en relation et d'interagir avec un client. Les activités de ce professionnel peuvent concerner la vente de produits et/ou de services. Le terme client désigne les interlocuteurs de ce professionnel (clients, prospects, patients, usagers, prescripteurs, acheteurs, représentants...).

La certification « Relation client »

permet au professionnel certifié de se trouver en capacité d'évoluer avec aisance et impact dans ses interactions avec la clientèle.

Le candidat aura ainsi validé sa capacité à :

- 1 – Maitriser la relation client au quotidien pour assurer sa satisfaction
- 2 – Communiquer en se montrant pédagogue
- 3 – S'adapter au client et à la situation
- 4 – Gérer avec agilité les situations délicates pour préserver la qualité de la relation client
- 5 – Générer le WOW effect pour atteindre l'excellence de service

Il s'agit d'un ensemble compétences génériques et transversales doublées de compétences spécifiques aux réalités professionnelles prévisibles auxquelles le candidat peut être confronté.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1 – MAITRISER LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN POUR ASSURER SA SATISFACTION

Initier la relation client

- Préparer la rencontre avec le client en utilisant l'information disponible dans l'entreprise ou bien en allant la rechercher
- Réussir sa première impression et installer la relation
- Etre accueillant et manifester de l'intérêt pour son client à tout moment
- Se positionner en ambassadeur de l'image de marque de l'entreprise (se présenter et présenter son entreprise, identifier la promesse de sa marque et son positionnement)
- Savoir créer avec le client un climat propice à l'échange en le mettant à l'aise
- Accompagner le client vers le bon interlocuteur quand on ne sait pas répondre à sa demande

Développer la relation client

- Savoir se synchroniser pour créer la relation, se désynchroniser pour prendre congé
- Développer des comportements relationnels d'excellence et intégrer les pratiques de relation client au quotidien (questionnement, écoute, attention...)
- Communiquer efficacement avec le client pour le renseigner
- Etre à l'écoute verbale et non verbale de son client
- S'assurer que l'ensemble des besoins et attentes du client ont été satisfaits

Entretenir la relation client

- Développer une relation de partenariat avec son client (interne ou final)
- Créer les conditions de l'échange avec ses partenaires dans un objectif d'efficacité collective au service du client.

- Valoriser ce que l'on fait et informer le client aux moments clés de son parcours
- S'assurer continuellement de la qualité de la prestation
- Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service
- Prendre des engagements à bon escient auprès des clients et les respecter

2 – COMMUNIQUER EN SE MONTRANT PEDAGOGUE

Se montrer pédagogue à l'écrit (mails, courriers, réseaux sociaux)

- Organiser l'information à communiquer pour en faciliter la compréhension à l'écrit
- Rendre l'information simple, explicite et accessible dans ses écrits (vocabulaire approprié, ponctuation, longueur des phrases...)

Se montrer pédagogue en face à face

- Rendre l'information simple, explicite et compréhensible à l'oral (vocabulaire approprié, débit de parole adapté, gestuelle précise...)
- Expliquer au client ce qui est fait pour lui, dans quel délai, et s'assurer qu'il a bien compris
- Vérifier la bonne compréhension du client par des techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation

Se montrer pédagogue par téléphone

- Organiser l'information à communiquer pour en faciliter l'appropriation
- Rendre l'information simple, explicite et compréhensible par téléphone (vocabulaire, tonalité de la voix, articulation...)
- Expliquer au client ce qui est fait pour lui, dans quel délai, et s'assurer qu'il a bien compris par téléphone
- Guider le client, l'accompagner dans sa démarche par téléphone
- Vérifier la bonne compréhension du client par des techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation par téléphone

3 – S'ADAPTER AU CLIENT ET A LA SITUATION

Analyser une situation relationnelle

- Faire preuve d'empathie : savoir se mettre à la place du client pour comprendre son ressenti et adapter sa communication
- Analyser et définir le profil du client
- Ecouter, questionner et reformuler pour bien comprendre les attentes et les besoins du client et s'assurer de les avoir bien compris
- Observer et prendre en compte les émotions et les modifications de comportement de son client
- Etre capable d'écouter sans juger ni interpréter

Ajuster son approche relationnelle

- Déterminer parmi les outils de service ceux permettant de mieux répondre aux attentes du client
- Répondre à la demande du client en apportant un conseil adéquat
- Prendre en compte le profil du client et s'adapter à son style relationnel pour améliorer la relation
- Se projeter et prévoir les réactions potentielles du client

4 – GÉRER AVEC AGILITÉ LES SITUATIONS DÉLICATES POUR PRÉSERVER LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

Analyser une situation délicate

- Repérer/anticiper les signes d'insatisfaction d'un client à distance et en face à face
- Repérer chez soi ses pensées automatiques et croyances négatives et les maîtriser
- Faire preuve de distanciation professionnelle pour mieux servir le client
- Analyser une situation et réagir rapidement

Intervenir en situation délicate

- Maîtriser ses émotions en situation d'interaction délicate
- S'entraîner à gérer avec tact les situations délicates par l'approche « judo relationnel » en face à face et à distance
- Expliquer au client sa position tout en maintenant la relation
- Adopter une approche structurée (méthode DESC, RESPECT, OSER, judo verbal)

Utiliser les situations délicates comme des occasions de progrès

- Prendre du recul après chaque contact pour conserver sa disponibilité avec le prochain client
- Recevoir une critique de manière constructive
- Conserver une attitude positive et se montrer enthousiaste.
- S'attacher à atteindre un meilleur niveau, une meilleure qualité dans une logique d'amélioration continue

5 – GÉRER LE WOW EFFECT POUR ATTEINDRE L'EXCELLENCE DE SERVICE

Anticiper les besoins et attentes

- Devancer les attentes du client et l'informer sans qu'il ait besoin de contacter ou de relancer lui-même
- Chercher à apporter des réponses qui dépassent l'ensemble des besoins et attentes client

Créer la surprise

- Chercher à faire différemment et se réinventer avec les clients
- Rechercher systématiquement les solutions pour progresser par des leviers organisationnels et humains
- Suivre les règles et processus avec agilité pour satisfaire le client
- Proposer des solutions à sa hiérarchie lorsqu'une situation va au-delà de sa marge de manœuvre
- Intégrer dans la relation une dimension esthétique et sensorielle

Personnaliser la relation

- Transformer une insatisfaction en satisfaction, et faire d'un client détracteur un promoteur
- Rechercher et adresser des réponses spécifiques au client
- Imaginer des solutions créatives pour satisfaire le client
- Choisir une stratégie personnalisée à chaque étape de la relation
- Apporter des réponses individualisées pour une expérience de marque différenciante

Au regard des compétences constituant la certification, quels sont les éléments évalués ? (les compétences en totalité, certaines compétences ou parties de la compétence).

La compétence peut être entendue comme une capacité à agir en situation complexe, en mobilisant des ressources internes (des savoirs, des savoir-faire, des attitudes...) et des ressources externes (des réseaux,...) pour faire face à une situation.

La certification proposée s'appuie sur un référentiel de formation portant à la fois sur des compétences pouvant être évaluées de façon indépendante, selon des combinaisons de compétences ou des savoirs complexes reliés à une compétence plus étendue.

Les modules de formation réfèrent à une ou plusieurs compétences étendues. Chacun d'eux traitera de compétences plus spécifiques et pouvant être évaluées en tant que telles.

La certification permet aux individus de :

- 1 – Maîtriser la relation client au quotidien pour assurer sa satisfaction
- 2 – Communiquer en se montrant pédagogue
- 3 – S'adapter au client et à la situation
- 4 – Gérer avec agilité les situations délicates pour préserver la qualité de la relation client
- 5 – Générer le WOW effect pour atteindre l'excellence de service

Cf. référentiel de compétences pour le détail des contenus.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun pré-requis quant :

- au niveau de formation initiale du candidat
- au nombre d'années d'expérience professionnelle du candidat

Chacune des candidatures pourra être examinée à la lumière des motivations, du projet professionnel et du degré d'engagement et de disponibilité que le candidat devra assurer.

Base légale

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

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2890/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés

44

Montant total engagé	30 892 €
Coût moyen par dossier	702 €
Durée moyenne	7 h
Période	01/2020 – 09/2021
France compétences	99 %
Reste à charge titulaire	1 %

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