

Intégrer l'outil de gestion de la relation client

RS3066 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	326
Formacode(s)	34076
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FITEC · SIRET : 34964000300100

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification peut être utilisée dans tout secteur d'activité.

L'objectif de la certification est de permettre à l'individu d'intervenir dans la mise en œuvre d'une solution de gestion de la relation client (CRM) chez un client, après avoir identifié son besoin réel ainsi que ses contraintes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification couvre les principales compétences permettant au candidat d'intervenir dans la mise en œuvre d'une solution de gestion de la relation client (CRM) chez un client, après avoir identifié son besoin réel ainsi que ses contraintes. Cette certification permet d'acquérir les compétences suivantes :

- Recueillir, analyser et formaliser les besoins du client sur ses procédures commerciales, marketing et de service.
- Concevoir un cahier des charges fonctionnel en réponse aux besoins client.
- Appréhender le rôle de la maîtrise d'ouvrage dans la dynamique du projet.
- Piloter un projet de digitalisation en mode Agile.
- Ordonnancer, piloter et coordonner le projet.
- Animer une réunion.
- Piloter le projet.
- Paramétrer la solution.
- Concevoir un cahier des charges et une présentation de projet.

L'ensemble des compétences sont évaluées.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Détenir un bac +5, ou bac +2 suivant l'expérience, dans les filières : école de commerce, marketing, gestion, informatique, développement, scientifique, etc.

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.devenez.fr>

<https://www.fitec.fr/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	14
Montant total engagé	38 680 €
Coût moyen par dossier	2 763 €
Durée moyenne	132 h
Période	03/2020 – 01/2021
France compétences	75 %
France Travail	25 %
Reste à charge titulaire	0 %

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