

De l'expérience à l'excellence client : Mobiliser ses compétences et développer ses talents

RS3400 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	413z, 312, 300
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

ACADEMIE DU SERVICE · SIRET : 50214566700064

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les objectifs de cette habilitation sont de permettre au candidat de prendre conscience de ses propres comportements et de leur impact dans une situation de service, de comprendre et intégrer les caractéristiques des comportements dominants dans la relation de service, de s'entraîner à être dans une relation client équilibrée et de renforcer ses connaissances, développer la culture de service.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Cette certification vise l'acquisition des compétences suivantes :

- Gérer la relation clientèle

S'approprier les bases d'une communication efficace

Prendre conscience de ses propres comportements et de leur impact dans une situation de service

Intégrer les caractéristiques des comportements dominants dans la relation de service

Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation

Atténuer les émotions des clients dans les situations sensibles

Analyser ses propres attitudes et émotions lors des gestions de situations difficiles

Utiliser des techniques de résolution de situations sensibles « gagnant – gagnant »

- Améliorer l'expérience client

Réussir la phase d'accueil du client, le premier contact

Accompagner le client dans ses déplacements

Clôturer l'échange et susciter l'envie de revenir

Utiliser les repères du marketing de service au quotidien

Intégrer les évolutions de la relation client dans ses pratiques

Adapter sa posture et sa communication à l'autre vis-à-vis des attendus définis par l'entreprise

Les compétences suivantes sont évaluées :

- Gérer la relation clientèle

S'approprier les bases d'une communication efficace

Prendre conscience de ses propres comportements et de leur impact dans une situation de service

Intégrer les caractéristiques des comportements dominants dans la relation de service

Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation

Atténuer les émotions des clients dans les situations sensibles

Utiliser des techniques de résolution de situations sensibles « gagnant – gagnant »

- Améliorer l'expérience client

Réussir la phase d'accueil du client, le premier contact

Accompagner le client dans ses déplacements

Clôturer l'échange et susciter l'envie de revenir

Utiliser les repères du marketing de service au quotidien
Intégrer les évolutions de la relation client dans ses pratiques
Adapter sa posture et sa communication à l'autre vis-à-vis des attendus définis par l'entreprise
Seule la compétence "Analyser ses propres attitudes et émotions lors de gestion de situations difficiles" est non évaluée.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun.

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

L'offre de formation de l'Académie du Service :

La Fondation service Lab, première fondation de recherche dédiée au management et marketing des services :

Le prix excellence client : <https://excellenceclient.com/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3400/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	1 976 €
Coût moyen par dossier	1 976 €
Durée moyenne	24 h
Période	12/2021
France compétences	100 %

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