

De l'expérience à l'excellence client : Accompagner et animer les projets au sein d'une organisation

RS3401 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 413z, 300
Formacode(s)	32154
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 candidats, au travers cette certification, sont capables d'appréhender les attentes des clients, les évolutions du marché en termes d'expérience client ; d'animer les équipes dans la mise en œuvre de la culture de service autour d'un projet commun ; de prendre du recul sur ses propres pratiques dans la relation client et dans sa relation à l'autre ; et de faciliter la coopération entre les différents acteurs de la relation de service et adopter une posture de manager transverse.

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 »

- Identifier les codes relationnels pour améliorer la satisfaction 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

S'approprier les principes du marketing de service

Intégrer les évolutions de la relation client dans ses pratiques et celles de son équipe

Optimiser et suivre le parcours client via les outils internes

Piloter les indicateurs de mesure liés à la performance, la satisfaction client, la satisfaction collaborateurs

Elaborer une veille concurrentielle

- Manager une équipe de collaborateurs

Adopter une posture de Manager transverse

Animer les acteurs de la relation client dans la logique de la symétrie des attentions©

Développer la coopération entre les services

Accompagner à la mise en œuvre des projets de service et de management

Contribuer et s'appuyer sur les outils, les services alloués aux actions transverses

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 »

- Identifier les codes relationnels pour améliorer la satisfaction client

Réussir la phase d'accueil du client, le premier contact
 Accompanyer le client dans ses déplacements
 Clôturer l'échange et susciter l'envie de revenir
 S'approprier les principes du marketing de service
 Intégrer les évolutions de la relation client dans ses pratiques et celles de son équipe
 Piloter les indicateurs de mesure liés à la performance, la satisfaction client, la satisfaction collaborateurs
 Elaborer une veille concurrentielle

- Manager une équipe de collaborateurs

Adopter une posture de Manager transverse
 Animer les acteurs de la relation client dans la logique de la symétrie des attentions©
 Développer la coopération entre les services
 Contribuer et s'appuyer sur les outils, les services alloués aux actions transverses

Les compétences "Analyser ses propres attitudes et émotions lors des gestions de situations difficiles", " Optimiser et suivre le parcours client via les outils internes" et "Accompagner à la mise en œuvre des projets de service et de management" ne sont pas évaluées.

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/3401/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4
Montant total engagé	5 837 €
Coût moyen par dossier	1 459 €
Durée moyenne	38 h
Période	02/2020 – 05/2021
France compétences	100 %

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