Répertoire spécifique

La relation clients dans le secteur bancaire et assurance

RS3512 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Formacode(s)	34076
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE · SIRET : 32006002300050

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux demandeurs d'emplois, aux salariés travaillant ou souhaitant évoluer dans le secteur bancaire ou de l'assurance.
Les acteurs des secteurs bancaires et assurances sont soumis à de nouvelles contraintes et à une concurrence de plus en plus accrue à laquelle ils doivent faire face. C'est pourquoi la satisfaction et la qualité de la relation client est devenue stratégique pour ces secteurs.
Cette certification vise la professionnalisation de la relation client en dispensant différents outils et techniques pour améliorer l'expérience client et développer l'excellence de la relation client permettant ainsi de fidéliser la clientèle et pérenniser l'activité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Pilotage de la relation client dans le secteur bancaire et assurance
• Appréhender le fonctionnement du secteur de la banque et de l'assurance en tenant compte de son contexte, son évolution et son environnement pour en mesurer les contraintes et opportunités associées.
• Collecter et analyser les données clients pour identifier et anticiper leurs attentes et répondre au mieux à leurs besoins.
• Elaborer un plan d'action à partir de l'analyse des données clients collectées pour établir les propositions les plus justes possibles des attentes du client.
• Mettre en place des indicateurs de performance pour permettre d'adapter et personnaliser les préconisations apportées au client.
• S'adapter aux nouvelles demandes des clients avec agilité en apportant une réponse rapide, ajustée et individualisée pour maintenir la qualité de service.
• Développer des solutions créatives et individualisées pour améliorer l'expérience client.
• Utiliser les techniques d'entretien de suivi client pour diagnostiquer les parcours clients et apporter, si besoin, les améliorations nécessaires.
Développement d'une communication tournée vers l'excellence de la relation client
• Créer les conditions favorables à la mise en place d'une relation durable et de confiance avec le client pour faciliter le dialogue.
• Utiliser les différentes techniques de communication pour obtenir une compréhension optimale du besoin du client et pouvoir satisfaire à sa demande.
• Communiquer sur les atouts de l'entreprise pour transmettre une image valorisante de son entreprise et de ces produits.
• Utiliser les techniques de fidélisation et de satisfaction client pour développer une relation de partenariat.
• Utiliser l'ensemble des canaux de communication, virtuelle ou non, pour créer du lien avec les clients et améliorer « l'expérience client ».

Gestion des situations sensibles dans la relation client

- Identifier et anticiper les signes d'insatisfaction du client pour réagir rapidement et pouvoir proposer une solution adéquate.
- Gérer ses propres émotions en situation de stress pour conserver une attitude calme et positive et maintenir la qualité de la relation client.
- Analyser et prendre en compte les émotions et les modifications de comportements du client pour adapter sa communication en faisant preuve d'empathie.
- Gérer les réclamations de manière constructive pour garantir la satisfaction client et alimenter les informations sur le principe d'amélioration continue du service.

Pilotage de la relation client dans le secteur bancaire et assurance

- Appréhender le fonctionnement du secteur de la banque et de l'assurance en tenant compte de son contexte, son évolution et son environnement pour en mesurer les contraintes et opportunités associées.
- Collecter et analyser les données clients pour identifier et anticiper leurs attentes et répondre au mieux à leurs besoins.
- Elaborer un plan d'action à partir de l'analyse des données clients collectées pour établir les propositions les plus justes possibles des attentes du client.
- Mettre en place des indicateurs de performance pour permettre d'adapter et personnaliser les préconisations apportées au client.
- S'adapter aux nouvelles demandes des clients avec agilité en apportant une réponse rapide, ajustée et individualisée pour maintenir la qualité de service.
- Développer des solutions créatives et individualisées pour améliorer l'expérience client.
- Utiliser les techniques d'entretien de suivi client pour diagnostiquer les parcours clients et apporter, si besoin, les améliorations nécessaires.

Développement d'une communication tournée vers l'excellence de la relation client

- Créer les conditions favorables à la mise en place d'une relation durable et de confiance avec le client pour faciliter le dialogue.
- Utiliser les différentes techniques de communication pour obtenir une compréhension optimale du besoin du client et pouvoir satisfaire à sa demande.
- Communiquer sur les atouts de l'entreprise pour transmettre une image valorisante de son entreprise et de ces produits.
- Utiliser les techniques de fidélisation et de satisfaction client pour développer une relation de partenariat.
- Utiliser l'ensemble des canaux de communication, virtuelle ou non, pour créer du lien avec les clients et améliorer « l'expérience client ».

Gestion des situations sensibles dans la relation client

- Identifier et anticiper les signes d'insatisfaction du client pour réagir rapidement et pouvoir proposer une solution adéquate.
- Gérer ses propres émotions en situation de stress pour conserver une attitude calme et positive et maintenir la qualité de la relation client.
- Analyser et prendre en compte les émotions et les modifications de comportements du client pour adapter sa communication en faisant preuve d'empathie.
- Gérer les réclamations de manière constructive pour garantir la satisfaction client et alimenter les informations sur le principe d'amélioration continue du service.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun mais une expérience d'au moins unan sur le secteur Banque ou Assurance est appréciée

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
http://www.esassurances.com

Fiche officielle (France Compétences)
https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3512/

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	8
Montant total engagé	4 472 €
Coût moyen par dossier	559 €
Durée moyenne	15 h
Période	10/2020 – 11/2021
France compétences	100 %

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