

Réussir une expérience client

RS4221 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	413z, 312t, 313m
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

INSTITUT NATIONAL DE LA RELATION CLIENT · SIRET : 79473719700028

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification a pour objectifs de valoriser les compétences socio émotionnelles que le candidat a acquises dans le cadre professionnel et extra professionnel (conscience de soi, autorégulation, conscience sociale, empathie, prise de décision éthiquement responsable)

et d'attester qu'il les met en œuvre pour humaniser sa relation client dans le cadre du conseil ou de la vente d'un produit ou d'un service.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Cette certification atteste des compétences suivantes :

Créer les conditions émotionnelles propices à un échange avant la prise de contact avec le client

- Autoévaluer son propre état émotionnel.
- Exprimer ses sentiments et émotions.
- Ordonner ses intentions et objectifs professionnels.

Engager une relation fondée sur le respect, la considération, la confiance et le bien-être à servir au client

- Décrypter l'état émotionnel du client.
- Personnaliser l'échange en prenant en compte la singularité du client et les conditions servies par l'environnement.
- Conduire l'échange en faisant preuve d'une constante écoute du client et d'une réceptivité bienveillante aux signaux qu'il émet.
- Générer et partager des émotions positives en régulant ses émotions et en soutenant les facteurs de motivation du client.

Transformer la relation client en une véritable expérience client source d'émotions positives

- S'assurer que le client est à l'aise et disponible émotionnellement avant toute présentation de produit ou service.
- Présenter sans pression ni précipitation la solution proposée avec ses éventuels compléments en restant centré sur le besoin et les facteurs de motivation exprimés par le client.
- Mettre en valeur les bénéfices client et créer l'attachement à la marque en partageant une expérience positive (ressenti de fiabilité, de confiance, de sécurité, de plaisir).
- Apporter, en toute circonstance une solution au client en proposant, le cas échéant, une alternative pouvant lui convenir ou en l'orientant avec précision vers un tiers interne voire externe.

Finaliser une expérience client

- Vérifier l'absence de non-dit en invitant le client à s'exprimer sur son niveau de satisfaction.
- Encourager le client à faire savoir sa satisfaction par les outils existants mis à disposition par l'entreprise.
- Conclure courtoisement l'entretien en toutes circonstances (vente ou non) en promouvant la « marque » à des fins de recommandation.

Améliorer sa performance relationnelle

- Evaluer les effets sur le client de l'argumentaire, la posture et le comportement mis en œuvre.

L'évaluation porte sur la totalité des compétences.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Expérience professionnelle minimale de 6 mois dans la relation client en face à face ou à distance.

Base légale

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

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://inrc.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/4221/>