

Réussir la gestion de la relation client

RS5201 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	310t, 310p, 312
Formacode(s)	34076, 15004, 34026, 15005
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/05/2020
Date d'échéance	01/03/2023

Certificateur(s)

NT&O · SIRET : 83766269100018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification permet aux professionnels liés à une activité d'Experts d'intégrer « une approche client » à leur activité métier, de créer une relation de confiance et de proximité, d'acquérir la posture entrepreneuriale en valorisant leur expertise, et de savoir se vendre et facturer.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Utiliser les fondamentaux d'une communication efficiente en adaptant sa communication au profil de l'interlocuteur

Réaliser des entretiens structurés percutants en respectant l'ensemble des étapes d'un entretien client avec un questionnement adapté à la situation de communication afin de proposer un produit ou service, personnalisé au client/prospect

Approfondir ses compétences commerciales en utilisant la satisfaction de ses clients pour promouvoir et développer son activité par la recommandation

Mettre en œuvre des procédures de rendez-vous par téléphone en préparant des entretiens structurés efficaces par la construction et l'utilisation d'une trame de prise de rendez-vous appels sortants afin de développer son activité

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avoir une expérience d'un an dans une activité en relation avec la clientèle.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Jury composés de 2 professionnels issus du secteur du service et du conseil ayant en charge la relation client et/ ou des personnes ayant obtenues le certificat les années précédentes.

Base légale

Date de décision	29/05/2020
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/03/2023

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RS6266

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.ntopro.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5201/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	18
Parcours menés à terme	18
Taux d'achèvement	100 %
Période	03/2022 – 04/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	23
Montant total engagé	40 847 €
Coût moyen par dossier	1 776 €
Durée moyenne	28 h
Période	10/2020 – 02/2023
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	3 %

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