

Gérer la relation client avec efficacité

RS5220 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	334, 312, 100
Formacode(s)	15034, 15004, 15006, 34076, 34037
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	30/06/2020
Date d'échéance	30/06/2022

Certificateur(s)

FRENCH TOUCH ATTITUDE · SIRET : 83887847800018

Partenaires habilités

12 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 12 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ARDEV FORMATION	88817790400016	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION CONTINUE RESTAURATEURS	30497431400011	Former et organiser l'évaluation
CA OPTIMUM	81059120600026	Former et organiser l'évaluation
CLOSER EVOLUTION	84452250800010	Former et organiser l'évaluation
FRANCE SANTE PHARMA	52955117800021	Former et organiser l'évaluation
HAPPYBUSINESS	89783583100016	Former et organiser l'évaluation
IMPULS	35404194900075	Former et organiser l'évaluation
LEVEL'UP	83182475000010	Former et organiser l'évaluation
LYZKING	90822773900012	Former et organiser l'évaluation
MF FORMAPRO	90379527600018	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 12 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs5220-gerer-la-relation-client-avec-efficacite/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification atteste que les titulaires ont les compétences relationnelles afin de gérer la relation client d'un public exigeant.

Cette formation s'adresse à tout collaborateur en relation avec les clients : accueil / réception, plateau téléphonique, guest relation, forces commerciales (...) dans les secteurs suivants : hôtellerie, restauration, tourisme, voyage, commerce/vente, événementiel, banque et assurances ...

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise
Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes
Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement

Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre
Recueillir les besoins du client au téléphone
S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité
Présenter l'offre de produits et de service afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur
Pratiquer l'écoute empathique en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées
Établir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques
Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive, et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et les bases de l'assertivité
Réaliser des mails de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client
Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication « on-line » courtoise et adaptée

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Maîtriser le Français

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est composé de trois professionnels du secteur

Base légale

Date de décision	30/06/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	30/06/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	37	—	—	—
2019	444	—	—	—
2018	162	—	—	—
2017	3	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS2684

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS6018

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5220/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	291
Parcours menés à terme	279
Taux d'achèvement	96 %
Période	02/2022 – 11/2022

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	246
Montant total engagé	448 591 €
Coût moyen par dossier	1 824 €
Durée moyenne	43 h
Période	02/2021 – 07/2022
France compétences	95 %
France Travail	3 %
Reste à charge titulaire	1 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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