

Gérer la relation client

RS6266 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 413
Formacode(s)	34076, 34026, 34592, 15005
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	17/02/2023
Date d'échéance	17/02/2025

Certificateur(s)

NT&O · SIRET : 83766269100018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Identifiés par le passé par les clients comme des experts de leur domaine, les ingénieurs et autres professionnels du droit social, du droit notarial, de la comptabilité, de l'architecture, ... avaient la légitimité, la confiance par défaut, de la part de leurs clients et bénéficiaient de leur fidélité. Le virage numérique de la société ayant modifié les comportements et les attentes des clients (exigences, volatilité, rapidité, accès à l'information...), la posture de conseils et des qualités commerciales s'affirme aujourd'hui comme étant de plus en plus incontournable. Ces professionnels doivent désormais avoir une aisance relationnelle, un service client aiguisé (découvrir et répondre aux besoins spécifiques du client dans une relation alliant la satisfaction client et la rentabilité), et faire preuve de proactivité dans l'accompagnement client. La certification « Réussir la gestion de la relation client » permet aux professionnels d'intégrer « une approche client fluide » à leur activité métier, de créer une relation de confiance et de proximité avec leur client, d'acquérir la posture entrepreneuriale en valorisant leur expertise et de savoir se vendre et facturer.

La certification a pour objectif de développer les compétences des titulaires en matière de communication, de négociation dans la relation client et / ou prospect, d'intégrer les différentes phases d'une négociation positive, de conquérir et fidéliser sa clientèle.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Instaurer la relation client, en adoptant une posture professionnelle de conseil, en utilisant les techniques de communication interpersonnelles et le vocabulaire technique, adaptés au profil de l'interlocuteur, en faisant preuve d'empathie, de bienveillance et en pratiquant l'écoute active, en se présentant et en promouvant son expertise, ses atouts, en recueillant les éléments de signalétique et en les formalisant sur la fiche client, et ce quel que soit le canal de communication, afin de favoriser la prise de contact et la relation de confiance
- Conduire un entretien avec son client, de façon structurée et fluide, et avec bienveillance en toutes circonstances, en précisant son cadre au démarrage, en respectant la chronologie de l'entretien et de la diffusion de l'information, en questionnant le client sur ses besoins puis en usant de techniques de reformulation, dans le but de découvrir le profil du client, l'origine de sa demande, ses besoins et ses contraintes
- Prodiguier un conseil, personnalisé au client/prospect, inhérent à son expertise métier, en étant attentif aux signaux faibles du client/prospect, en répondant aux objections du client, en fixant sa tarification au regard d'un seuil de rentabilité, en présentant sa tarification avec transparence et en usant le cas échéant de techniques de négociation aboutissant notamment sur des concessions contreparties, le tout sans commettre de défaut de conseil, afin de formaliser un accord parfaitement éclairé du client/prospect
- Fidéliser sa clientèle, en recueillant les avis et en mesurant la satisfaction client/prospect, en traitant les éventuelles demandes de résiliation, en sollicitant d'éventuelles recommandations, en proposant des actions de fidélisation, pour promouvoir et développer son activité

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Personne exerçant ou ayant déjà exercée une fonction auprès de clients et/ou prospects.
- Avoir une expérience professionnelle d'un an dans une activité en relation avec la clientèle.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury de certification est composé de 2 personnes : 2 Membres externes à NT&O (salariés et/ou indépendants (en exercice) œuvrant dans le champ de la relation client expérimentés en relation de conseils.)

Base légale

Date de décision	17/02/2023
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	17/02/2025
Date de dernière délivrance possible	17/08/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	10	—	—	—
2021	2	—	—	—
2020	2	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS5201

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS7088

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6266/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	28
Parcours menés à terme	28
Taux d'achèvement	100 %
Période	07/2023 – 03/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	28
Montant total engagé	58 692 €
Coût moyen par dossier	2 096 €
Durée moyenne	28 h
Période	06/2023 – 01/2025
France compétences	94 %
Reste à charge titulaire	6 %

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