

Gérer la relation client par la motivation

RS6382 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34076, 34592, 34037, 34581
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	20/09/2023
Date d'échéance	20/09/2026

Certificateur(s)

KIFACOAL · SIRET : 47848185600019

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification permet à des candidats ayant des fonctions techniques d'attester de compétences complémentaires commerciales, de communication pour occuper des fonctions de technico-commerciaux.

Un très bon expert technique doit maîtriser toutes les facettes de la relation client pour occuper une fonction de technico-commercial et compléter sa très forte expertise métier par une expertise relationnelle, de communication, de motivation.

Vis-à-vis de clients de plus en plus exigeants, informés, pressés, volatils, l'efficacité est plus que jamais indispensable aux techniciens pour convaincre dans un laps de temps souvent très court et donner envie d'acheter le produit. Le technicien doit donc développer des compétences qui lui permettent d'analyser les profils de ses clients, de développer sa capacité d'écoute et de motivation, d'utiliser les techniques et outils pour gérer toutes les situations même conflictuelles de manière positive.

Ces compétences complémentaires permettront aux techniciens de s'orienter vers des nouveaux postes où les offres d'emplois sont très nombreuses, d'avoir une double compétence technique, motivationnelle et de communication, de démontrer sa capacité à adapter sa communication en temps réel, en fonction de la personnalité et des réactions de son interlocuteur, construisant ainsi avec lui une relation durable, fidèle, de confiance.

Public cible : Techniciens, agents SAV, conseillers, assistants techniques, techniciens support client, responsables de support ou de programme technique.

Pré requis : Avoir une expérience sur un produit ou une prestation de un an minimum.

Activité concernée : Relation client, vente ou conseil d'un produit ou d'une prestation, fidélisation.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier les composantes de la personnalité de son interlocuteur, en utilisant les leviers de motivation et les principes du modèle Process Com, dans le but de lui délivrer un message parfaitement adapté à sa demande et à son profil, pour susciter son adhésion et son envie de collaboration par la mise en place d'un plan de communication personnalisé.

Structurer l'entretien commercial de manière motivante, en utilisant des outils de communication adaptés, dans le but de faire s'exprimer son interlocuteur afin d'identifier toutes ses attentes explicites et implicites et de réaliser un rendez-vous efficace dans le cadre d'une relation de fidélisation.

Adapter sa communication en temps réel au cours de l'entretien commercial, à travers le décryptage et l'analyse des dissonances verbales et comportementales de son interlocuteur, dans le but de lever toutes ambiguïtés et non-dit, par l'ajustement permanent de son mode de communication en fonction des réactions de son interlocuteur.

Gérer les situations tendues, en utilisant des techniques de communication adaptées tout en canalisant son stress et ses émotions, dans le but de faire face à toutes les situations déstabilisantes face à un client et mettre en place des actions visant à maintenir une relation positive et restaurer un climat de confiance.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pré requis : Avoir une expérience sur un produit ou une prestation de un an minimum.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est constitué de trois personnes : le référent pédagogique de IDLP conseil et deux membres extérieurs à IDLP conseil (2 professionnels, ayant 10 ans d'expériences dans la gestion de la relation client).

Base légale

Date de décision	20/09/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/09/2026
Date de dernière délivrance possible	20/03/2027

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS3878

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.idlpconseil.com/certifications-mon-compte-formation.php>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6382/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	18
Parcours menés à terme	18
Taux d'achèvement	100 %
Période	11/2023 – 05/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	26
Montant total engagé	34 302 €
Coût moyen par dossier	1 319 €
Durée moyenne	18 h
Période	11/2023 – 09/2026
France compétences	83 %

Entreprise	12 %
-------------------	------

Reste à charge titulaire	5 %
---------------------------------	-----

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