

Gérer la relation client dans une entreprise digitale

RS6922 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 320
Formacode(s)	34076, 34037, 46301
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	28/11/2024
Date d'échéance	28/11/2027

Certificateur(s)

KARE · SIRET : 92211396400014

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux professionnels des services clients tels que les managers, responsables de service ou les chefs de projet, qui souhaitent développer leurs compétences en digitalisation de la relation client. L'objectif est de les doter des compétences requises répondant au besoin de leur entreprise en pleine transformation digitale ou de renforcer leur employabilité pour évoluer dans une entreprise digitale ou start-up.

La gestion de la relation client dans une entreprise digitale ou la digitalisation de la relation client dans une entreprise en pleine transformation numérique, implique l'utilisation efficace des technologies digitales pour interagir avec les clients, personnaliser les expériences, et répondre à leurs besoins de manière proactive. Cela requiert un ensemble de compétences spécifiques pour répondre aux attentes des clients dans un environnement numérique très mouvant. Ces compétences combinées permettent de créer une expérience client positive et durable dans le contexte d'une entreprise digitale.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser l'entrée en relation à distance et l'accueil digital du client (onboarding digital) à l'aide d'outils et de procédures dématérialisés, en suivant les étapes de l'implémentation et par la mise en place d'indicateurs afin de suivre l'adhésion du nouveau client de l'entreprise digitale ou de la start-up

Automatiser les processus de gestion de la relation client digital en identifiant les tâches répétitives, chronophages ou complexes pouvant être rationalisées de manière automatique pour créer une expérience utilisateur fluide et améliorer l'efficacité opérationnelle

Mettre en place un service support réactif et proactif en exploitant les données utilisateurs, en personnalisant les interactions et en optimisant la communication du support (contenu écrit/oral) à partir des comportements d'utilisation et des tendances pour répondre aux demandes du client et accélérer les délais et la qualité de traitement des tickets clients

Élaborer des stratégies digitales d'expansion en proposant des solutions plus avancées ou de gammes supérieures (up-selling), des solutions annexes (cross-selling), du parrainage ou des partenariats et des stratégies de fidélisation client pour augmenter le portefeuille de client de l'entreprise digitale ou de la start-up

Évaluer les retours des clients à partir de données et d'indicateurs (KPI) en identifiant les points d'amélioration pour mesurer le niveau de satisfaction et de fidélisation des clients et ajuster les stratégies digitales en fonction des résultats

Implémenter un CRM intuitif et accessible à l'ensemble de l'équipe relation client digitale (y compris en situation de handicap), selon les contraintes et besoins de personnes impliquées dans le projet et de l'entreprise, suivre les interactions et les historiques d'utilisation et augmenter la valeur que le client peut retirer de la solution

Mettre en place un système d'amélioration continue en évaluant les performances des stratégies digitales de gestion

de la relation client, en tenant compte des évolutions du marché et de la croissance de l'entreprise afin de garantir l'adaptation constante des processus aux changements organisationnels et stratégiques de l'entreprise digitale ou de la start-up et aux fluctuations du marché

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Expérience professionnelle actuelle ou passée en tant que managers ou responsables de service client ou chefs de projet ou expérience de travail en contact avec des clients ou expérience équivalente

Professionnels souhaitant évoluer dans une entreprise digitale, une start-up ou une entreprise qui se digitalise

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir suivi l'ensemble du parcours de formation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

1 représentant de Kare School, n'ayant pas dispensé la formation

2 professionnels extérieurs à l'organisme de formation, sélectionnés en fonction de leur expertise dans le champ de compétence de la certification

Base légale

Date de décision	28/11/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	28/11/2027
Date de dernière délivrance possible	27/05/2028

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.kare.school/nos-autres-formations>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6922/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	0
Prix indicatif	1 600 € – 3 200 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	425
Parcours menés à terme	393
Taux d'achèvement	92 %
Période	01/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	453
Montant total engagé	1 202 579 €
Coût moyen par dossier	2 655 €
Durée moyenne	120 h
Période	12/2024 – 09/2026
France compétences	74 %
Reste à charge titulaire	17 %
France Travail	8 %
Entreprise	1 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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