

Gérer la relation client

RS7088 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 413
Formacode(s)	34076, 34026, 34592, 15005
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	28/02/2025
Date d'échéance	28/02/2030

Certificateur(s)

NT&O · SIRET : 83766269100018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les professionnels, notamment ceux experts du droit, de la réglementation, du chiffre, ... sont de plus en plus confrontés à une transformation majeure de leur profession en termes de technologies, telle que l'intelligence artificielle et l'automatisation, suscitant des préoccupations quant à l'impact sur leur rôle de conseil auprès de leur clientèle et prospects

La certification « Gérer 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.

« une approche client fluide » à leur activité métier, de créer une relation de confiance et de proximité avec leur client et / ou prospect, d'acquérir la posture entrepreneuriale en valorisant leur expertise, et de savoir se vendre pour facturer au mieux leurs services

les différentes phases d'une négociation client positive, de conquérir et fidéliser leur clientèle mais également de développer des compétences en communication professionnelle.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Instaurer la relation client, en adoptant une posture professionnelle de conseil, en utilisant les techniques de communication interpersonnelle adaptées 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 le rapport de confiance entre les parties

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

Prodiguer 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, puis en la présentant avec transparence, et le cas échéant en employant en usant des 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

Préserver la qualité de la relation d'affaires avec son client, en recueillant les avis et en mesurant la satisfaction client tout au long et à l'issue de la mission/activité, en maintenant un contact régulier avec son client, en mettant en place et lui proposant des actions de fidélisation, en sollicitant d'éventuelles recommandations, le cas échéant en traitant les éventuelles insatisfactions, demandes de résiliation ainsi que les réclamations courantes, le tout en prévenant les éventuelles phases contentieuses, pour promouvoir, développer son activité et pérenniser la relation client

Secteur d'activité et type d'emploi

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avoir une expérience professionnelle dans une activité en relation avec la clientèle

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir suivi l'ensemble du parcours de formation conduisant à la certification

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury de certification est composé de 2 personnes :

1 membre externe à NT&O, expérimenté en relation de conseils, exerçant en tant que salarié ou indépendant dans le champ de la relation client, et 1 membre interne à NT&O.

Base légale

Date de décision	28/02/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	28/02/2030
Date de dernière délivrance possible	27/06/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	14	—	—	—
2023	10	—	—	—
2022	10	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS6266

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35304, RNCP35393, RNCP38253, RNCP38399

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7088/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1

Régions couvertes	0
Prix indicatif	2 240 €

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	14
Parcours menés à terme	12
Taux d'achèvement	86 %
Période	06/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	14
Montant total engagé	30 400 €
Coût moyen par dossier	2 171 €
Durée moyenne	28 h
Période	05/2025 – 08/2026
France compétences	91 %
Reste à charge titulaire	9 %

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