

Certificat de compétences des services relation client

RS92 · RS · Publiée

L'essentiel

Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FEDER SYND SOC ETUDES CONSEILS · SIRET : 78417942600035

OPCA DE L'HOTELLERIE DE LA RESTAURATION ET DES ACTIVITES DE LOISIRS · SIRET : 31406646500027

CPNEFP de la restauration collective

FEDERATION FRANCAISE DE L ASSURANCE · SIRET : 78440901300058

CPNFPE des sociétés d'assurances

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE · SIRET : 43498758200013

CPNE de la banque

LES ACTEURS DE LA COMPETENCE · SIRET : 39854257100037

CPNE de l'industrie hôtelière

CPNE des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs conseils et des sociétés de conseils

CPNEF de la branche des organismes de formation

SYNDICAT POUR LA RESTAURATION COLLECTIVE · SIRET : 20002544300017

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

CCS-RC : vérification des connaissances, compétences professionnelles et savoir-faires des individus dans le domaine de la relation-client pour les professions des services

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Au regard des 5 compétences constituant la certification, l'ensemble des éléments comprenant la certification est évalué. Les 5 compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence 1 - Établir un contact efficace et adapté au client

Compétence 2 - Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Compétence 3 - Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Compétence 4 – Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Compétence 5 – Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client

Les 5 compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence 1 - Établir un contact efficace et adapté au client

Compétence 2 - Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Compétence 3 - Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Compétence 4 – Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Compétence 5 – Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun pré-requis

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site du GPS et des branches

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/92/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	22
Montant total engagé	12 070 €
Coût moyen par dossier	549 €
Durée moyenne	18 h
Période	02/2020 – 04/2021
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	3 %

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