

## Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité

### CATEGORIE : C

#### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **relation clientèle dans le secteur du luxe**

Cette certification s'adresse aux professionnels en relation avec une clientèle très exigeante, notamment dans les entreprises du haut de gamme ou du luxe, dans les secteurs suivants : hôtellerie, restauration, tourisme, voyage, vente, événementiel, banque.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **311**, **312**, **313**

Code(s) ROME : **C1201**, **M1601**, **G1703**, **G1701**, **G1303**

Formacode : **34037**

Date de création de la certification : **17/10/2014**

Mots clés : **luxe**, **Satisfaction client**, **accueil**, **Excellence relationnelle**

#### Identification

Identifiant : **2684**

Version du : **23/11/2018**

#### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [\*\*Le luxe français occupe la 1ère place sur un marché international de plus en plus concurrentiel.\*\*](#)
- [\*\*60% des Français pensent que le parcours client en France s'est simplifié pour la première fois depuis trois ans\*\*](#)

#### Descriptif

##### *Objectifs de l'habilitation/certification*

Cette certification vise à certifier les compétences en accueil et accompagnement de la relation clientèle dans les entreprises du secteur haut de gamme ou du luxe

##### *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

- Absence de lien

##### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

Les compétences professionnelles constituant la certification visent la mise en pratique de l'excellence relationnelle à toutes les étapes d'un parcours client.

La certification *Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité* est ainsi constituée des compétences suivantes regroupées par modules :

##### **Module 1 : L'accueil client, les règles d'or**

Compétence C1 : Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise.

Compétence C2 : Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes.

#### Public visé par la certification

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Compétence C3 : Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement.

## **Module 2 : La relation client, la dimension humaine**

Compétence C4 : Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre.

Compétence C6 : S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité.

Compétence C10 : Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive, et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et les bases de l'assertivité.

## **Module 3 : Les techniques de vente**

Compétence C7: Présenter l'offre de produits et de service afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur.

Compétence C8 : Pratiquer l'écoute empathique en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées.

Compétence C9 : Etablir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques.

## **Module 4 : Les clés d'une communication d'excellence**

Compétence C5 : Recueillir les besoins du client au téléphone.

Compétence C11 : Réaliser des mès de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client.

Compétence C12 : Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication courtoise et adaptée via les outils digitaux.

### *Modalités générales*

**Public cible** : salarié, demandeur d'emploi, individuel souhaitant se perfectionner ou en reconversion professionnelle

**Modalités de formation** : en présentiel ou en distanciel (cours en ligne, SPOC), en continu ou discontinu selon les contraintes professionnelles. Les formations combinent des apports pédagogiques pertinents et des mises en situation systématiques pour favoriser l'ancrage des bonnes pratiques

**Durée** : 5 jours (35 heures)

### **Objectifs de la formation :**

S'approprier les éléments clés de l'excellence dans l'accueil, dans la relation et la fidélisation du client. Adapter ses pratiques comportementales aux attentes des clients, liées à son Entreprise et à sa promesse de service.

Identifier toutes les étapes clé du "parcours client", pour délivrer une prestation d'excellente à toutes ces étapes.

Savoir proposer de manière adéquate les prestations et services de son entreprise.

### *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

- Acquérir et perfectionner ses compétences professionnelles appliquées au secteur du luxe, de l'hospitalité, ou d'autres secteurs (bancaire,

### *Pour l'entité utilisatrice*

- Attester de la performance et de la qualité des prestations et services délivrés à leur clientèle.  
- Communiquer sur l'excellence relationnelle de

commerce, tourisme) pour répondre aux attentes d'une clientèle exigeante, française ou internationale.

- Démontrer l'acquisition de compétences professionnelles grâce à l'obtention d'un certificat.
- Accéder à de nouvelles opportunités professionnelles dans un secteur dynamique et pourvoyeur d'emplois, en France et à l'international.

leurs collaborateurs, tant en interne qu'en externe.

- Accroître et développer le chiffre d'affaires de l'entreprise grâce à l'excellence du service client.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Aucun prérequis.

### Compétences évaluées

- C.1 : Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise
- C.2 : Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes
- C.3 : Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement
- C.4 : Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre
- C.5 : Recueillir les besoins du client au téléphone
- C.6 : S'adapter à son interlocuteur en fonction de la culture de celui-ci en mobilisant ses connaissances en interculturalité
- C.7: Présenter l'offre de produits et de service afin de susciter l'intérêt de l'interlocuteur
- C.8 : Pratiquer l'écoute empathique en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées
- C.9 : Etablir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques
- C.10 : Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive, et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et les bases de l'assertivité
- C.11 : Réaliser des mels de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client
- C.12 : Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication courtoise et adaptée via les outils digitaux.

### Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Absence de niveaux délivrés.

### Centre(s) de passage/certification

- French Touch Attitude

La validité est Permanente

#### Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

Si l'évaluation du candidat permet la validation d'une ou plusieurs compétences (dans un ou plusieurs modules), que ces compétences aient été validées via des formations en présentiel ou en distanciel

(cours en ligne, ou SPOC), ces compétences lui restent acquises pendant 5 ans (avec un accès sur une plateforme de suivi qui est en cours de mise en place).

Durée de validité des composantes acquises :

5 ans

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

5 ans

Matérialisation officielle de la certification :

Attestation de compétences

## Plus d'informations

### *Statistiques*

230 stagiaires formés à l'excellence relationnelle en 2015.

411 stagiaires formés, tous modules confondus.

### *Autres sources d'information*

<http://www.french-touch-attitude.com/>