

Conseil en centre relation client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

- Transverse :
- **telecom**
 - **centre d'appel**
 - **banque**
 - **informatique**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **312**

Code(s) ROME : **D1408**

Formacode : **34501**

Date de création de la certification : **01/01/2014**

Mots clés : **VENDRE ET PROSPECTER PAR TÉLÉPHONIQUE**,
SERVICE CLIENT, **CENTRE D'APPEL**,
RELATION ET SATISFACTION CLIENT

Identification

Identifiant : **3530**

Version du : **04/04/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [Quelles compétences pour un téléconseiller ?](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

accueillir, traiter et dépasser les relations clients conflictuelles

garantir à vos clients une assistance de qualité

comment "booster" vos taux de transformation en rendez vous qualifiés et en ventes

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

C1. Répondre à la demande client/interlocuteur en coordonnant le discours et l'utilisation des outils

C2. Repérer les styles de communication des clients/interlocuteurs et adapter son discours

C3. Proposer une solution ou service à valeur client

C4. Préparer un entretien d'appel prospection

C5. Découvrir les besoins clients/interlocuteurs et proposer une solution personnalisée

C6. Répondre aux objections

C7. Prendre en charge le client/interlocuteur jusqu'à la prise de congé

Public visé par la certification

- salariés
- demandeurs d'emploi

C8. Utiliser à bon escient les leviers de satisfaction client/interlocuteur

C9. Gérer son émotion face à un client mécontent

C10. Prendre en charge et traiter une réclamation

Modalités générales

Modules composants la certification :

Module 1 : Service Client et assistance téléphonique en centre relation client (2 jours soit 14 heures)

Module 2 : Prospecter et vendre par téléphone (2 jours soit 14 heures)

Module 3 : Satisfaction et relation client même en situations difficiles (2 jours soit 14 heures)

Durée : 6 jours

+ modules intersession repartis sur une période de 3 à 6 mois

+ 4h accompagnement individuel **en option sur demande** : assistance personnalisée en situation de travail (double écoute sur poste et calibrage), aide à la préparation du dossier et de l'épreuve orale

Lieu : dans les locaux de CSP, dans l'entreprise cliente - en "blended" : mix distanciel et présentiel

Descriptif général des activités constituant la certification

A1. Accueil et prise en charge du client/interlocuteur au téléphone en appel entrant

A2. Accroche et prise en charge du client/interlocuteur au téléphone en appel sortant

A3. Identification de la typologie et analyse des besoins client/interlocuteur

A4. Préparation d'entretien d'appel prospection

A5. Présentation des propositions / solutions en bénéfice client/interlocuteur

A6. Traitement des objections

A7. Conclusion positive orientée satisfaction client/interlocuteur

A8. Utilisation des leviers de la reconnaissance client/interlocuteur

A9. Gestion de l'insatisfaction client/interlocuteur et traitement des réclamations

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

- Développer des compétences robustes et essentielles pour se professionnaliser au métier de conseiller en centre Relation Client
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.
- Accroître sa performance dans sa fonction

Pour l'entité utilisatrice

- Faire monter en compétence les collaborateurs de ses équipées et aligner les bonnes pratiques
- Garantir une qualité de service à ses clients sur du long terme
- Fidéliser ses collaborateurs(trices) et limiter le turnover
- Proposer un parcours certifiant valorisé sur le marché du travail

- Maintenir et développer son employabilité, sa mobilité ou insertion professionnelle sur le marché du travail en pleine évolution par le développement de ses connaissances et une certification reconnue,

- Développer sa marque employeur

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis n'est demandé pour s'inscrire à ce parcours.

Compétences évaluées

MODULE N°1 : Service Client et assistance téléphonique en centre relation client

C.1 Répondre à la demande client/interlocuteur en coordonnant le discours et l'utilisation des outils

C2. Repérer les styles de communication des clients/interlocuteurs et adapter son discours

C3. Proposer une solution ou service à valeur client

MODULE N°2 : Prospecter et vendre par téléphone

C4. Préparer un entretien d'appel prospection

C5. Découvrir les besoins clients/interlocuteurs et proposer une solution personnalisée

C6. Répondre aux objections

C7. Prendre en charge le client/interlocuteur jusqu'à la prise de congé

MODULE N°3 : Satisfaction et relation client même en situations difficiles

C8. Utiliser à bon escient les leviers de satisfaction client/interlocuteur

C9. Gérer son émotion face à un client mécontent

C10. Prendre en charge et traiter une réclamation

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

absence de niveaux

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

Module 1 : service Client et assistance téléphonique en centre relation client (2 jours soit 14 heures)

Centre(s) de passage/certification

- Communication Structure Perfectionnement (CSP - The Art of Training)
- Dans les locaux de CSP (à Paris, Lille, Lyon, Rouen, Amiens, Caen, Rennes, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Marseille, Nice, Strasbourg, Nancy) ou dans les locaux de l'entreprise cliente.

Module 2 : Prospector et vendre par téléphone (2 jours soit 14 heures)

Module 3 : Satisfaction et relation client même en situations difficiles (2 jours soit 14 heures)

Durée de validité des composantes acquises :
permanente

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :
permanente

Matérialisation officielle de la certification :

la certification est matérialisée sous forme papier ou il est inscrit :
certificat "Conseil en Centre Relation client"

Plus d'informations

Statistiques

Nombre de personnes passant la certification :

2014 : 38

2015 : 49

2016 : 57

Autres sources d'information

www.csp.fr