

Certification de compétences pour les personnes en charge du Service Après-Vente et Production Service Client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Secteur Télécommunication**

La durée totale de formation est de 196 h

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **326**, **413**

Code(s) ROME : **M1704**, **M1810**, **M1801**

Formacode : —

Date de création de la certification : **10/10/2016**

Mots clés : **RESEAUX**, **convergence voix/données**,
Relation Client, **Technologie**

Identification

Identifiant : **2431**

Version du : **08/04/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **pas de recommandation formalisée**

Non formalisé :

- **Le certificat professionnel a été développé pour répondre aux enjeux individuels et collectifs de montée en compétences et/ou valorisation des compétences construites et mobilisées en situation professionnelle. La certification est un outil de différenciation et un signe de fiabilité pour les clients entreprises**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

L'objectif de la certification est de valider les **compétences métier** (configuration et mise en service des solutions clients Entreprises, validation du bon fonctionnement des solutions clients, supervision des solutions clients installées, diagnostic technique des dysfonctionnements, pilotage du rétablissement des solutions clients) ainsi que les **compétences transverses** (avoir un esprit d'analyse, savoir communiquer, gérer les conflits, développer l'esprit d'équipe et la transversalité, gérer la relation client)

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

COMPETENCES TECHNIQUES ET METHODOLOGIQUES

Public visé par la certification

Architecture fonctionnelle réseau

Connaître les caractéristiques d'architecture du réseau en termes de fonctions, savoir les mettre en œuvre pour exploiter un réseau. Avoir une vision globale des fonctions et des protocoles utilisés pour l'exploitation d'un réseau hétérogène et la mise en œuvre d'un service de bout en bout, étudier leur intégration dans une architecture globale de réseau et aux interfaces du SI.

Connaître les équipements du réseau

Connaître les caractéristiques techniques des différents équipements utilisés dans le réseau pour en faire un usage optimum. Connaître de façon fine, l'architecture interne et le fonctionnement des équipements réseaux existants et futurs (« roadmaps » constructeurs) dans plusieurs domaines d'activité.

Diagnostiquer et proposer une solution

Savoir écouter et analyser la demande du client. Savoir réaliser un diagnostic pour déterminer les besoins client à l'aide des outils du domaine pour identifier et proposer la solution adaptée.

Applications informatiques du domaine

Connaître les outils informatiques et logiciels utilisés dans le cadre de son emploi. Connaître les liens entre applications, maîtriser les applications nécessaires à son emploi (au-delà des usages de base), savoir utiliser des applications connexes à son emploi mais utiles.

Réseaux entreprises

Connaître les caractéristiques des réseaux entreprises : architecture, fonctionnement, spécificités, mise en œuvre des outils, méthodes et procédures.

Solutions en télécommunications

Connaître les solutions en télécommunications et de leurs différents usages selon les métiers des clients, leur secteur d'activité, leurs contraintes, leur environnement

Démarche de conseil

Collecter et analyser l'information pertinente donnée par le Client. Concevoir et produire des livrables en utilisant une méthodologie appropriée. Savoir mettre en œuvre, utiliser les outils, méthodes et procédures

Connaître les procédures

Connaître le schéma général des processus de son domaine (production, supervision et maintenance), connaître les acteurs et les situer par rapport à l'organisation, y compris hors entreprise. Connaître l'incidence de ses processus au delà des interfaces

Communiquer vers le client externe et interne

Faire preuve de solides qualités interpersonnelles afin de comprendre les besoins du client/collègue et établir des relations par l'intermédiaire de tous les canaux disponibles : e-mail, SMS, téléphone, face-à-face, réseaux sociaux

COMPETENCES TRANSVERSES

Avoir un esprit d'analyse

- Tous types de techniciens actuels et divers profils internes voulant devenir Techniciens SAV ou Production

Savoir décomposer, comprendre et exploiter un grand nombre d'informations de manière logique et rigoureuse, en identifiant les points importants

Savoir communiquer

Savoir transmettre, échanger, et partager de l'information écrite et orale de façon claire, tout en s'adaptant à ses interlocuteurs.

Gestion des conflits

Lors d'un conflit, avoir la capacité de trouver une solution satisfaisant toutes les personnes concernées

Orientation client

Prendre en compte les demandes internes comme externes des besoins client en fonction du marché et de ses évolutions.

Avoir le sens de la planification et de la méthode

Etre capable d'assumer plusieurs missions à la fois tout en hiérarchisant et ordonnant les priorités, en fonction des imprévus pour atteindre les résultats escomptés.

Capacité à se développer

Etre ouvert à la remise en cause, à l'apprentissage, et avoir une vision de ses points forts et faiblesses pour optimiser et enrichir son activité.

Développer l'esprit d'équipe et la transversalité

Etablir des relations de collaboration et de coopération aussi bien au sein de son équipe qu'au sein de l'organisation.

Modalités générales

La durée totale de formation est de 196 h

Ce cursus de professionnalisation permettra de faire évoluer en interne divers profils vers le poste de SAV et de Production de Services et/ou de maintenir à niveau les compétences des Techniciens dans l'évolution très rapide des technologies de l'IT et de Télécommunications. La certification est un outil de différenciation et un signe de fiabilité, bien perçu par les clients entreprises, notamment sur le secteur des communications d'entreprises où l'application des meilleures pratiques renforcent la confiance des clients, qu'ils soient de dimension nationale ou internationale.

Le salarié est donc reconnu en tant que professionnel, il développe son employabilité et construit son parcours professionnel

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Ce cursus de professionnalisation permettra de faire évoluer en interne divers profils ou de maintenir à niveau les compétences pour s'adapter et répondre à l'évolution très rapide des technologies de l'IT et des télécommunications. La certification est un outil de différenciation et un signe de fiabilité, bien perçu par les clients, notamment sur le secteur des communications d'entreprises où l'application des

Pour l'entité utilisatrice

Le métier de technicien service client est identifié dans le cadre de la GPEC de l'entreprise qui souhaite garder les compétences en interne. L'acquisition des compétences en interne est pertinente car le Groupe aura des besoins en recrutement en nombre significatif à moyen/long terme de par l'évolution de la démographie et/ou de l'activité

meilleures pratiques renforcent la confiance des clients, qu'ils soient de dimension nationale ou internationale

Le salarié est donc reconnu en tant que professionnel, il développe son employabilité et construit son parcours professionnel.

Reconnaissance de la valeur de ses salariés (climat social) dans un secteur qui doit s'adapter à l'évolution des tendances, des technologies et aux changements qu'elles amènent.

L'entreprise accroît ses compétences dans le métier et développe un vivier de compétences clés spécifiques.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun ;

Un background technique est apprécié et permet une progression plus rapide dans la professionnalisation.

Compétences évaluées

Connaître les caractéristiques d'architecture des réseaux d'entreprises et savoir les mettre en œuvre pour exploiter un réseau.

Connaître les caractéristiques techniques des équipements réseaux pour en faire un usage optimum.

Capacité à prendre en compte les demandes des clients en fonction du marché et de ses évolutions.

Capacité à écouter et analyser la demande du client et à effectuer une démarche de conseil.

Capacité à transmettre, échanger et partager l'information sous toutes formes de façon claire en s'adaptant à ses interlocuteurs.

Capacité à travailler en équipe (relations transverses avec les experts techniques, opérationnels terrain en interne ainsi qu'avec les techniciens des clients si nécessaire).

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

non applicable

Centre(s) de passage/certification

- Global Knowledge

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

Validation de la partie formative (quiz)

Etude de cas et mise en situation client finale repassées devant jury après 4 mois de montée en compétences sur le métier

Durée de validité des composantes acquises :

4 mois

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

4 mois

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat professionnel

Plus d'informations

Statistiques

A ce jour, 1536 salariés codifiés sur l'emploi groupe Technicien Service Client

Population en augmentation régulière, soit environ 10 % en 4 ans

Autres sources d'information

—