

## Intégrer l'outil de gestion de la relation client

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

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

- Spécifique : ■ **Support à l'entreprise - Systèmes d'information et de télécommunication**

Cette certification peut être utilisée dans tout secteur d'activité.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **326**

Code(s) ROME : **M1805**, **M1801**, **M1706**, **M1704**

Formacode : **34076**

Date de création de la certification : **18/02/2011**

Mots clés : **gestion**, **Relation Client**, **conseil**, **informatique**

### Identification

Identifiant : **3066**

Version du : **21/02/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- -

Non formalisé :

- [Les entreprises, tous secteurs confondus, ont identifié une marge de progression et réalisent des efforts afin d'améliorer la qualité de la relation client](#)
- [Témoignages "De la formation à l'emploi dans le numérique"](#)
- [Rencontres APF, Entreprises et Emmanuel Macron \(avril 2017\)](#)
- [La solution de gestion de la relation client gagne en maturité](#)

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

L'objectif de la certification est de permettre à l'individu d'intervenir dans la mise en œuvre d'une solution de gestion de la relation client (CRM) chez un client, après avoir identifié son besoin réel ainsi que ses contraintes.

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

- aucun

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification couvre les principales compétences permettant au candidat d'intervenir dans la mise en œuvre d'une solution de gestion de la relation client (CRM) chez un client, après avoir identifié son besoin réel ainsi que ses contraintes. Cette certification permet d'acquérir les compétences suivantes :

### Public visé par la certification

- Tout public, salariés comme demandeurs d'emploi

- Recueillir, analyser et formaliser les besoins du client sur ses procédures commerciales, marketing et de service.
- Concevoir un cahier des charges fonctionnel en réponse aux besoins client.
- Appréhender le rôle de la maîtrise d'ouvrage dans la dynamique du projet.
- Piloter un projet de digitalisation en mode Agile.
- Ordonnancer, piloter et coordonner le projet.
- Animer une réunion.
- Piloter le projet.
- Paramétrer la solution.
- Concevoir un cahier des charges et une présentation de projet.

- Les demandeurs d'emploi sont les principales cibles de cette certification, elle leur assure un taux d'employabilité à la sortie de formation de 97%.

## Modalités générales

2 sessions de formation sont organisées par an. Une session de formation est composée de différents modules répartis sur 161 heures de formation. Les formations mêlent théorie et pratique au travers de cas concrets afin de préparer au mieux les candidats à la réalité de terrain. Pour ce faire, Fitec fait intervenir des formateurs experts dans le domaine. La certification permet l'accès aux activités suivantes :

- Recueil et définition du besoin du client.
- Elaboration du cahier des charges fonctionnel.
- Prise en compte de la maîtrise d'ouvrage dans la dynamique du projet.
- Conduite de projet.
- Gestion et animation de réunion.
- Communication au sein d'un projet.
- Mise en place de la solution client.
- Rédaction des livrables du projet.

## Liens avec le développement durable

Aucun

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

### Pour l'individu

- Contribution forte à l'insertion professionnelle, à l'employabilité et la mobilité professionnelle de l'individu.
- Implication dans un écosystème fort.
- Valorisation de son parcours et de ses compétences en management de la relation client.
- Suivi d'une formation qui répond aux besoins terrain.
- Maîtrise des outils logiciels disponibles sur le marché (SalesForce, Microsoft Dynamics, SAP SRM, SAGE, Odoo, Sallsy...etc.).
- Montée en compétences fonctionnelles, techniques et opérationnelles.
- Gagner en fiabilité du système d'information de l'entreprise.

### Pour l'entité utilisatrice

- Permet de pallier la pénurie de ressources dans ce domaine au sein de l'entreprise.
- Mise en place de la fiabilité du système d'information en entreprise.
- Détention de compétences particulières en interne permettant de rendre l'outil compatible avec les préoccupations et le modèle commercial de l'entreprise.
- Collaboration en amont de la certification avec l'organisme de formation.
- Implication de l'entreprise dans la formation du candidat.
- Amélioration des bonnes pratiques dans la gestion de la relation client.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Détenir un bac +5, ou bac +2 suivant l'expérience, dans les filières : école de commerce, marketing, gestion, informatique, développement, scientifique, etc.

### Compétences évaluées

L'ensemble des compétences sont évaluées.

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

aucun niveau

### Centre(s) de passage/certification

- FITEC, 6 bd de Pesaro, 92000 Nanterre

La validité est Permanente

### Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Document Fitec « Certificat de Compétences », spécifiant l'intitulé de la certification, les compétences acquises, la date d'examen, le visa du directeur du Centre et la mention obtenue.

## Plus d'informations

### Statistiques

Nombre de personnes certifiées :

2014 : 21 certifiés

2015 : 71 certifiés

2016 : 122 certifiés

2017 : 181 certifiés

De plus, Fitec a contribué jusqu'à maintenant, grâce à ses certifications, à plus de 700 retours à l'emploi par an en CDI.

### Autres sources d'information

<https://www.devenez.fr>

<https://www.fitec.fr/>