

De l'expérience à l'excellence client : Manager et accompagner son équipe

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Le domaine de la certification est transverse : Numérique - Transports - Construction - Ingénierie - Distribution - Assurance - Banque - Chimie - Métallurgie - Energie - Automobile - Télécoms - Santé**

Cette certification s'adresse à tous les métiers dont le management est le cœur de métier (tels que directeur, manager, responsable de mission, consultant senior en management, consultant en management, etc.) et les métiers ayant des fonctions de management à assurer (directeur de projet, directeur commercial, ingénieur commercial, risk manager, responsable ingénierie étude, responsable de domaine technique, Directeur conseil, consultant senior en Relations Publics, responsable de projets, etc.). Tous les secteurs d'activité sont concernés, du public comme du privé.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **413z**, **300**, **312**

Code(s) ROME : **G1402**, **C1108**, **M1704**, **D1406**

Formacode : **32032**

Date de création de la certification : **05/05/2017**

Mots clés : **Accompagner**, **client**, **relation**, **Manager**

Identification

Identifiant : **3858**

Version du : **23/10/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [La relation de service, un nouveau modèle de travail en tension](#)
- [« Management de la relation client », un ouvrage qui positionne la symétrie des attentions comme le levier majeur pour réussir l'expérience client](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Cette certification permet aux candidats de maîtriser la relation client et former des managers performants. La certification vise les objectifs suivants :

Accompagner son équipe sur la culture de service autour d'un projet commun.

Appréhender les attentes des clients, les évolutions du marché en termes d'expérience client.

Prendre du recul sur ses propres pratiques dans la relation client et managériale.

Faciliter la prise d'initiative et l'autonomie des collaborateurs et adopter une posture de manager coach.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Cette certification vise l'acquisition des compétences suivantes :

S'approprier les bases d'une communication efficace.
Identifier ses propres comportements et leur impact dans une situation de service.
Intégrer les caractéristiques des comportements dominants dans la relation de service.
Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation.
Atténuer les émotions des clients dans les situations sensibles grâce à des techniques de résolution de situations sensibles « gagnant - gagnant ».
Analyser ses propres attitudes et émotions lors des gestions de situations difficiles.
Réussir la phase d'accueil du client, le premier contact.
Accompagner le client dans ses déplacements.
Clôturer l'échange et susciter l'envie de revenir.
S'approprier les principes du marketing de service.
Intégrer les évolutions de la relation client dans ses pratiques et celles de son équipe.
Analyser les indicateurs de mesure liés à la performance, la satisfaction client, la satisfaction collaborateurs.
Optimiser et suivre le parcours client via les outils internes
Adopter une posture de Manager coach.
Accompagner son équipe vers un objectif commun dans la logique de la symétrie des attentions©.
Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs avec son équipe.
Instaurer un cadre de travail commun clair et partagé avec des objectifs.
Privilégier la dynamique collective en s'appuyant sur les expertises individuelles.

Modalités générales

La formation menant à la certification s'étale sur 6 à 8 jours, soit une durée allant de 42h à 56h en fonction des prérequis du candidat. L'Académie du service s'adapte aux contraintes du secteur professionnel en proposant une formation blended-Learning. Les connaissances s'acquièrent en e-learning, via une plateforme d'apprentissage accessible 7j/7j. La mise en pratique se fait en présentiel. Les sessions de formation accueillent une dizaine de candidats.

Le programme se partage entre une formation digitale immersive comprenant trois modules courts (maximum 2h) et autonomes que l'apprenant suit à son propre rythme et une formation présentielle interactive avec des activités favorisant l'ancrage des nouvelles compétences en relation client, des outils pratiques préparant au transfert des compétences dans un contexte professionnel.

Les activités visées par la formation étant les suivantes :

Activité 1 : Gestion de la relation client
Activité 2 : Gestion des situations difficiles
Activité 3 : Analyse des codes relationnels dans le milieu professionnel
Activité 4 : Optimisation de la satisfaction client
Activité 5 : Animation d'équipe

Liens avec le développement durable

Aucun

Public visé par la certification

- Tout professionnel engagé dans une relation interne ou externe, et souhaitant améliorer son efficacité relationnelle. Tout manager d'équipe en situation de relation de service ou ceux en devenir.

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Cette certification permet aux individus d'améliorer leur relation de service au travers l'élaboration d'une stratégie de service, de monter en compétences en termes de management, d'adopter une communication efficace et d'optimiser son temps avec l'équipe.

Pour l'entité utilisatrice

Cette certification permet à l'entreprise de valoriser ses collaborateurs et de renforcer leurs comportements du management dans les services. Un management des équipes maîtrisé permet d'accroître la satisfaction clients et collaborateurs ainsi que l'indice de recommandation. Ce personnel formé permettra à l'entreprise de gagner des parts de marchés et de voir son chiffre d'affaires croître.

Evaluation / certification

Pré-requis

Etre manager ou en devenir

Compétences évaluées

Les compétences suivantes sont évaluées :

- S'approprier les bases d'une communication efficace.
- Identifier ses propres comportements et leur impact dans une situation de service.
- Intégrer les caractéristiques des comportements dominants dans la relation de service.
- Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation.
- Atténuer les émotions des clients dans les situations sensibles grâce à des techniques de résolution de situations sensibles « gagnant - gagnant ».
- Réussir la phase d'accueil du client, le premier contact.
- Accompagner le client dans ses déplacements.
- Clôturer l'échange et susciter l'envie de revenir.
- S'approprier les principes du marketing de service.
- Intégrer les évolutions de la relation client dans ses pratiques et celles de son équipe.
- Analyser les indicateurs de mesure liés à la performance, la satisfaction client, la satisfaction collaborateurs.
- Adopter une posture de Manager coach.
- Accompagner son équipe vers un objectif commun dans la logique de la symétrie des attentions©.
- Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs avec son équipe.

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

Absence de niveaux

Centre(s) de passage/certification

- Académie du service - 87 Boulevard Haussmann, 75008 Paris

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Un certificat de réussite est remis au candidat, comprenant le nom du certificateur et du candidat, la date de passage, la signature du certificateur et celle du candidat.

Plus d'informations

Statistiques

L'Académie du Service a formé plus de 11 000 candidats sur les trois dernières années.

La certification "De l'expérience à l'excellence client : Manager et accompagner son équipe" a été suivie pour tout ou partie par :

1619 managers en 2014

1246 managers en 2015

1246 managers en 2016

L'intérêt que portent les entreprises pour cette certification est constant au fil des années.

Autres sources d'information

Site de l'Académie du service : <http://www.academieduservice.com/>

Fondation service Lab, première fondation de recherche dédiée au management et marketing des services : <http://www.fondationservicelab.org/>

Le prix excellence client : <https://excellenceclient.com/>