

Construire et manager une relation client différenciante

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

- Transverse : ■ **Tout domaine d'activité où les managers animent et managent des collaborateurs en relation directe avec des clients**

La certification « Construire et manager une relation client différenciante » s'exerce de manière transversale dans les entreprises qui souhaitent développer les compétences managériales de leurs managers de proximité pour améliorer la qualité de leur relation client. Cette certification est utilisée dans les secteurs suivants : commerce (grande distribution, distribution spécialisée, commerce de détail), Hôtellerie-restauration, Services, Bâtiment.

Code(s) NAF : **47.11A**, **47.19A**, **55.10Z**, **56.10A**,

68.31Z, **64.19Z**

Code(s) NSF : **312**, **313**, **334**

Code(s) ROME : **D1301**, **D1502**, **D1503**, **G1402**, **C1207**

Formacode : **32032**

Date de création de la certification : **14/06/2018**

Mots clés : **Promesse relationnelle client**,
Symétrie des attentions, **Culture client**,
Expérience client

Identification

Identifiant : **3848**

Version du : **25/03/2019**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- **Notre certification a été conçue à partir de diverses demandes recueillies lors de nos échanges avec des Dirigeants d'entreprise. Dans un contexte de transformation numérique, les entreprises doivent faire face aux nouvelles attentes de leurs clients et de leurs collaborateurs, pour performer durablement.**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification « Construire et manager une relation client différenciante » permet aux managers de valider les compétences nécessaires pour engager ses équipes à développer une relation client d'exception.

Cette certification garantit un niveau de compétences en matière de :

- développement de la culture client de son équipe,
- mise en œuvre de la « symétrie des attentions »,
- engagement des collaborateurs dans une promesse relationnelle client authentique.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

L'obtention de la certification professionnelle « Construire et manager une relation client différenciante » s'articule autour de l'acquisition de 4 compétences.

Compétence 1 : Développer la culture de la relation client de son équipe

Partager et inculquer à ses collaborateurs des valeurs qui permettent de développer des comportements de service au client.

Apprendre à construire une animation et une gestion des activités centrées sur la relation et la satisfaction des clients.

Organiser et développer l'écoute du client au sein de son équipe.

Accompagner ses collaborateurs pour qu'ils apportent le bon niveau de réponse à une problématique client.

Compétence 2 : Construire et mettre en œuvre une relation client performante

Identifier avec son équipe, les attentes et les difficultés du client à chaque étape de son parcours d'achat pour améliorer la relation client.

Formaliser avec son équipe une promesse relationnelle pour développer l'écoute, la reconnaissance et l'attention portées au client.

Engager son équipe dans la personnalisation de la relation pour créer un lien émotionnel avec le client.

Compétence 3 : Utiliser les réseaux sociaux comme médias relationnels pour créer une proximité avec ses clients

Utiliser les règles de communication sur les réseaux sociaux.

Interagir avec ses clients lorsqu'ils communiquent sur les réseaux sociaux.

Compétence 4 : Favoriser et développer le niveau d'autonomie et de responsabilisation de ses collaborateurs pour améliorer la relation client

Développer la satisfaction de ses collaborateurs en adoptant une posture managériale en cohérence avec la relation client.

Responsabiliser et rendre autonome ses collaborateurs pour leur permettre de régler seul, un problème exprimé par le client.

Créer les conditions pour que les collaborateurs développent une relation authentique avec leurs clients.

Engager son équipe dans l'amélioration de l'expérience client.

Modalités générales

Le parcours de formation est dispensé en apprentissage mixte, alternant des journées de formation en présentiel et activités à distance. Il se déroule sur une période de 12 mois maximum pour une durée allant de 30 heures à 80 heures de formation pour répondre aux besoins des apprenants :

La validation des compétences ci-dessus durant laquelle le participant sera accompagné et évalué de l'acquisition du savoir à l'ancrage de ses savoir-faire dans sa mission.

La validation d'un chantier d'application professionnel lors d'une soutenance orale démontrant la capacité du participant à structurer un projet, construire et mettre en place des plans d'actions.

Liens avec le développement durable

niveau 2 : certifications et métiers pour lesquels des compétences évoluent en intégrant la dimension du développement durable

Public visé par la certification

- Salarié
- Dirigeant PME
- Etudiant
- Demandeur d'emploi

Pour l'individu

Sécurisation de la mobilité intra et inter entreprise : acquisition de compétences transversales qui permettront aux participants de les mettre en oeuvre dans d'autres secteurs ou dans d'autres entreprises.

Reconnaissance officielle de son niveau de formation : promouvoir un niveau de formation pour valoriser ses compétences.

Acquisition de nouveaux savoir-faire liés aux nouveaux enjeux des entreprises et au contexte en constante évolution lié à la transformation numérique.

Pour l'entité utilisatrice

Développement de l'attractivité de l'entreprise pour attirer les nouveaux talents.

Fidélisation des managers en place.

Mise en place d'un management collaboratif pour mieux co-crée et co-construire avec ses collaborateurs une relation client différenciante.

Bénéfice de la mise en oeuvre concrète des compétences au sein de l'entreprise durant la certification : avec des fiches actions qui accompagnent le stagiaire durant le parcours et avec le chantier d'application professionnel qui va mobiliser l'ensemble de l'équipe du stagiaire dans un projet collectif au sein de l'entreprise.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pas de pré-requis.

Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées.

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

Pas de niveau

Centre(s) de passage/certification

- Dans nos locaux ou dans les locaux de l'entreprise cliente
- Partenariat envisagé avec des écoles de formation

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

L'acquisition de la certification partielle est possible pour 3 compétences distinctes. Le processus pédagogique d'acquisition des compétences identifiées dans la certification est identique pour chaque compétence.

Compétence 1 : Développer la culture de la relation client de son équipe

Compétence 2 : Construire et mettre en oeuvre une relation client performante

Compétence 3 : Favoriser et développer le niveau d'autonomie et de responsabilisation de ses collaborateurs pour améliorer la relation client

Durée de validité des composantes acquises :

Permanente

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

5 ans

Matérialisation officielle de la certification :

Remise d'un certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

Le nombre attendu de certifications "Construire et manager une relation client différenciante" est estimé entre 150 et 200 managers.

Autres sources d'information

<https://www.inqupio.fr/#formation>