

Certificat de compétences des services relation client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Relation-client**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : —

Code(s) ROME : —

Formacode : —

Date de création de la certification : **02/04/2014**

Mots clés : **services**, **client**, **relation**, **compétences**

Identification

Identifiant : **92**

Version du : **05/01/2016**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Décision de la CPNEFP de la restauration collective du 01/12/2015**
- **Décision de la CPNE des bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseil du 21/05/2015**
- **Décision de la CPNE de l'industrie hôtelière du 23/09/2014**
- **Décision de la CPNFPE des sociétés d'assurances du 16/06/2015**
- **Décision de la CPNE de la banque du 29/04/2014**
- **Décision de la CPNE de la branche des organismes de formation du 25/09/2014**

Non formalisé :

- -

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

CCS-RC : vérification des connaissances, compétences professionnelles et savoir-faires des individus dans le domaine de la relation-client pour les professions des services

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- le CCS-RC est intégré aux domaines de compétences du CQP 'Assistant-e de Formation' de la branche des organismes de formation

Descriptif général des compétences constituant la certification

Au regard des 5 compétences constituant la certification, l'ensemble des éléments comprenant la certification est évalué. Les 5 compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence 1 - Établir un contact

efficace et adapté au client

Compétence 2 - Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Compétence 3 - Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Compétence 4 - Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Compétence 5 - Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client

Public visé par la certification

- Tout professionnel d'une entreprise des services chargé d'entrer en relation et d'interagir avec un client dans son entreprise ou son représentant. Le terme client désigne les interlocuteurs de ces professionnels (clients, prospects, usagers, prescripteurs ...)

Modalités générales

L'évaluation se déroule à partir de situations professionnelles de relation client. Cette ou ces situations doivent permettre d'observer le/la candidat(e) dans différents contextes. Elles sont choisies en fonction du métier du/de la candidat(e) et du contexte de l'entreprise. Lorsque l'observation directe du candidat n'est pas possible en situation réelle, il peut s'agir d'une situation simulée.

L'observation du candidat en situation de relation client est réalisée par les deux évaluateurs.

Il leur appartient de définir si la présence de deux personnes lors de cette observation est possible ou délicate. Il Lorsque l'observation directe par deux personnes n'est pas possible, il y a observation par l'un des deux évaluateurs et entretien d'évaluation entre les deux évaluateurs et le candidat.

L'évaluation se déroule à partir de situations professionnelles de relation client. Cette ou ces situations doivent permettre d'observer le/la candidat(e) dans différents contextes. Elles sont choisies en fonction du métier du/de la candidat(e) et du contexte de l'entreprise. Lorsque l'observation directe du candidat n'est pas possible en situation réelle, il peut s'agir d'une situation simulée.

L'observation du candidat en situation de relation client est réalisée par les deux évaluateurs.

Il leur appartient de définir si la présence de deux personnes lors de cette observation est possible ou délicate. Il Lorsque l'observation directe par deux personnes n'est pas possible, il y a observation par l'un des deux évaluateurs et entretien d'évaluation entre les deux évaluateurs et le candidat.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Le Certificat de Compétences des Services Relation Client permet à son titulaire d'apporter la preuve qu'il dispose des compétences de la relation client. Il apporte aux individus : 1) une reconnaissance des compétences liées à la relation client 2) une preuve pouvant être valorisée dans un parcours professionnel (évolution au sein de son entreprise, mobilité vers une autre entreprise du même secteur ou d'un autre secteur).

Pour l'entité utilisatrice

Il apporte aux entreprises :
- une lisibilité des compétences acquises par un salarié, un candidat à un emploi venant d'un autre secteur des services
- un outil de développement et d'évaluation des compétences liées à la relation client

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun pré-requis

Compétences évaluées

Les 5 compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence 1 - Établir un contact efficace et adapté au client

Compétence 2 - Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client

Compétence 3 - Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service

Compétence 4 - Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client

Compétence 5 - Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client

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

aucun

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Un parchemin « Certificat de Compétences des Services « Relation client » » est délivré au niveau interbranche des services. Il est signé par le Président du jury paritaire de branche et par le Président du Groupement des Professions de Services.

Centre(s) de passage/certification

- Aucun centre désigné. La branche organise le dispositif en son sein et gère les évaluateurs externes de la

Plus d'informations

Statistiques

à venir

Autres sources d'information

Site du GPS et des branches