

Gestion du service client BtoB dans le domaine numérique

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

- Spécifique :
- **Support à l'entreprise - Stratégie commerciale, marketing et supervision des ventes**
 - **Support à l'entreprise - Systèmes d'information et de télécommunication**

La certification s'adresse aux professionnels en charge de la gestion et du suivi de la relation cliente, auprès des clients entreprises, dans le domaine du numérique, c'est à dire : le digital, les télécommunications, l'informatique, les systèmes d'information, l'hébergement. Ce domaine couvre toutes les technologies de l'information et de la communication.

Code(s) NAF : **63.11Z**, **62.01Z**, **61.90Z**, **61.20Z**,
61.10Z

Code(s) NSF : **312**

Code(s) ROME : **M1810**, **M1804**, **M1801**, **M1704**

Formacode : **34056**

Date de création de la certification : **01/09/2006**

Mots clés : **Satisfaction client**, **Conseil BtoB**,
Qualité de service, **Service numérique**

Identification

Identifiant : **2047**
Version du : **23/05/2016**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Gérer la relation client dans le secteur des télécommunications](#)

Non formalisé :

- [L'agenda numérique européen - Les trois piliers du marché unique numérique](#)
- [Stratégie clients - le salon de la relation clients](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Le présent dispositif vise à certifier les compétences en lien avec la gestion et le suivi de la relation entre l'opérateur de télécommunication, fournisseur de services, et les clients entreprises. Cette relation concerne le maintien en bon fonctionnement de tous les sites du client reliés à l'internet.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

Les 7 compétences générales présentées ci-dessous sont étayées par un ensemble de compétences évaluées, formulées dans la rubrique "Evaluation / certification".

Compétence générale C1

Public visé par la certification

Tous publics

Prendre en compte les besoins du client en fonction de son marché et des évolutions de son activité.

Compétence générale C2

Maîtriser les caractéristiques du réseau multisite du client pour agir en autonomie dans des situations standards, en parfaite adaptation avec son environnement.

Compétence générale C3

Tenir à jour les informations concernant le client afin d'assurer le meilleur service au meilleur moment.

Compétence générale C4

Maîtriser les outils informatiques de l'opérateur pour permettre le suivi des interventions ou prévisions d'intervention chez le client.

Compétence générale C5

Satisfaire les besoins ou demandes du client en apportant une réponse adaptée à court terme, en lien avec les services proposés.

Compétence générale C6

Gérer des environnements multiclient et multisite, de taille différente, dans des secteurs d'activité divers, tout en offrant une qualité de service contractuelle appropriée.

Compétence générale C7

Identifier les opportunités de développement d'affaires génératrices de revenus pour l'opérateur, dans des domaines émergents de son métier.

Modalités générales

Format

La certification est accessible à la suite d'une formation de 31 jours, soit 217 heures en présentiel et 20 heures à distance. Elle se déroule sur une période de 12 mois pour permettre la poursuite de l'activité professionnelle.

Démarche pédagogique

La formation répond aux besoins des entreprises dans le domaine numérique, entreprises qui doivent nécessairement entretenir en état de bon fonctionnement l'ensemble de leurs sites télécom reliés à l'internet. Elle repose sur :

Des enseignements académiques sur les technologies des réseaux télécom et, en particulier, sur les réseaux d'entreprise et leur connectivité à l'internet,

L'acquisition de savoir-faire et de savoir-être au travers de retours d'expérience,

Des études de cas et mises en situation professionnelle,

Des travaux en groupe sur des cas opérationnels,

Un projet personnel d'application, concrétisé par la rédaction et la soutenance d'un mémoire professionnel.

Relativement aux aspects concernant le savoir-être, les postures et attitudes à adopter envers le client, la formation est réalisée en collaboration étroite avec l'Institut Supérieur du Marketing (ISM).

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences

mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

La certification permet de faire évoluer les participants de profils divers, vers un métier stratégique dans les activités de services aux entreprises. Elle est un outil de différenciation et un signe de fiabilité, bien perçu par les clients entreprises du secteur des communications, 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 un parcours professionnel riche en situations et interactions, solide et pérenne.

En outre, les participants disposent de la légitimité et du professionnalisme d'une école d'ingénieurs de renom, Télécom ParisTech, en collaboration avec l'Institut Supérieur du Marketing (ISM). La certification est délivrée par Télécom ParisTech.

Pour l'entité utilisatrice

Les compétences en gestion du service client BtoB sont identifiées dans le cadre de la Gestion Prévisionnelle Emploi et Compétences (GPEC) de grandes entreprises du numérique et des télécom.

L'acquisition des compétences est pertinente au vu des besoins en recrutement en nombre significatif à moyen et long terme, de par l'évolution de la démographie et des activités en ce domaine.

La reconnaissance de la valeur des salariés est impérative dans un secteur en pleine effervescence qui doit continuellement s'adapter à l'évolution des tendances et des technologies. L'entreprise accroît ses compétences dans son métier, et développe un vivier de compétences clés, adaptées au domaine.

En outre, les entités utilisatrices bénéficient de la légitimité et du professionnalisme d'une école d'ingénieurs de renom, Télécom ParisTech, en collaboration avec l'Institut Supérieur du Marketing (ISM).

Evaluation / certification

Pré-requis

Niveau Bac + 2, avec une première expérience de l'environnement des télécommunications, et des connaissances de base dans ce domaine

Compétences évaluées

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C1

C1a - Produire efficacement et de manière réactive, dans un environnement où les besoins du client sont en constante évolution.

C1b - Agir avec précision sous la pression du temps, face à une situation difficile, en garantissant une qualité d'exécution du travail fourni.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C2

C2a - Identifier les éléments sensibles du réseau, les fonctionnalités d'ensemble et les spécificités, en les rapportant à des architectures déjà connues et maîtrisées.

C2b - Mettre en œuvre les processus standards applicables à l'activité du client, en prenant les décisions dans le périmètre de ses responsabilités.

Centre(s) de passage/certification

- Locaux de Télécom ParisTech

C2c - Réaliser un travail technique de grande exactitude, en étant fiable dans l'exécution, constant sur la durée, rigoureux dans ses raisonnements et ses tâches.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C3

C3a - Ecouter et collecter les données clientes pour en extraire des informations pertinentes, afin de prévoir des solutions d'implémentation adaptées et pratiques.

C3b - Proposer au bon moment des solutions au client, selon les usages et métiers ciblés, le secteur d'activité, les contraintes, l'environnement d'ensemble.

C3c - Prendre en considération les objectifs et les réticences du client afin d'instaurer une relation et un climat de confiance.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C4

C4a - Utiliser les outils de gestion des services fournis au client, ainsi que les données stockées, afin de faciliter l'accompagnement du client dans la vie de son réseau.

C4b - Générer de façon régulière le tableau de bord du réseau client et un suivi éventuel des actions de production ou de SAV en cours.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C5

C5a - Maîtriser de manière concrète les solutions de l'opérateur, en mettant en œuvre les outils, méthodes et procédures qui conviennent.

C5b - Utiliser les processus de son domaine (de production, de supervision et maintenance) et s'appuyer sur toutes les ressources de l'organisation, y compris hors entreprise, afin d'accompagner au mieux le client.

C5c - Etablir des relations de collaboration et de coopération au sein de l'équipe service client chez l'opérateur, comme au sein de l'organisation cliente, tout en transmettant et en partageant ses idées ou informations.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C6

C6a - Mettre en place et organiser l'administration de ses activités en gérant le suivi des réunions, les rapports et les communications, en mettant en place le contrôle des processus, en identifiant les outils de gestion, en réduisant au mieux les délais de mise en service.

C6b - Rester objectif et impartial en situation de pression multiclient, et face aux imprévus contingents et arbitraires.

Compétences évaluées relatives à la compétence générale C7

(Même libellé que la compétence générale) Identifier les opportunités de développement d'affaires génératrices de revenus pour l'opérateur, dans des domaines émergents de son métier.

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

Absence de niveau

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat d'Etudes Spécialisées de Télécom ParisTech

Plus d'informations

Statistiques

Création de la certification : septembre 2006

2006 - 2007 : 18 personnes certifiées

2007 : 10 personnes certifiées

2008 - 2009 : 9 personnes certifiées

2009 - 2010 : 15 personnes certifiées

2010 - 2011 : 12 personnes certifiées

2011 - 2012 : 18 personnes certifiées

2012 - 2013 : 10 personnes certifiées

2013 - 2014 : 8 personnes certifiées

2015 - 2016 : promotion en cours de 6 personnes, certification prévue en décembre

Autres sources d'information

<http://www.telecom-evolution.fr>

<http://www.ism.fr/>