



Référentiel de certification

12 compétences professionnelles évaluées

"Excellence Relationnelle pour un Accueil Client de Qualité"	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
	COMPÉTENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Activité 1 Préparation de l'accueil d'un client dans un établissement relevant du secteur du luxe <i>Préparation de l'arrivée du client</i> <i>Cartographie du parcours client dans son ensemble et de la valeur ajoutée du service, à chaque étape de ce parcours</i>	<p>C1 / Adapter sa pratique professionnelle aux attentes du client liées à la promesse de service de l'entreprise</p> <p>C2 / Personnaliser l'arrivée d'un nouveau client en récoltant et synthétisant des informations pertinentes afin d'assurer l'excellence relationnelle, dès le premier contact</p> <p>C3 / Développer une vision globale du « parcours client », au sein de son établissement</p>	<p>Étude de cas Une étude de cas est proposée oralement au candidat, avec la problématique C1. À partir d'un ensemble de documents mis à disposition, le candidat devra exposer et argumenter sa réponse.</p> <p>Vérification d'acquisition de la compétence par questionnement oral Le candidat devra répondre à cinq questions ouvertes posées par l'examineur, relatives aux attentes du client liées à la marque ou à l'établissement, et aux éléments clés de personnalisation (effet "Whaou").</p> <p>Vérification d'acquisition de la compétence par questionnement oral Le candidat devra répondre à cinq questions ouvertes posées par l'examineur, relatives à l'exigence de professionnalisme dont il faut faire preuve lors des étapes clés du parcours client.</p>	<p>Capacité à concevoir, intégrer et conjuguer ses connaissances en une proposition, un plan d'actions en termes d'accueil. Pertinence de l'appréciation des attentes clients.</p> <p>Validation de la compétence si la réponse est professionnellement adaptée suivant les indicateurs des grilles d'évaluation</p> <p>Validation de la réponse si les éléments sont exprimés en des termes voisins de ceux appris. Validation de la compétence si ≥ 80% de bonnes réponses</p> <p>Validation de la réponse si les éléments sont exprimés en des termes voisins de ceux appris. Validation de la compétence si ≥ 80% de bonnes réponses</p>



Référentiel de certification

12 compétences professionnelles évaluées

"Excellence Relationnelle pour un Accueil Client de Qualité"	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
	COMPÉTENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Activité 2 Accueil et accompagnement d'une clientèle (française et internationale) dans un établissement relevant du secteur du luxe <i>Approche Interculturelle</i> <i>Accueil téléphonique</i> <i>Utilisation d'un tableau de suivi des clients</i> <i>Utilisation d'un network book (réseaux de prestataires et de contacts utiles)</i>	C4 / Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre : vocabulaire adapté, courtois, formules de politesse (en français ou en anglais), gestuelles et postures élégantes	Mise en situation Lors de cette mise en situation (scénario communiqué par l'examinateur), le candidat accueillera un client international fictif (nationalité à définir), habitué de l'établissement, et ayant de nouvelles exigences	Capacité à accueillir une clientèle internationale, en monopolisant les connaissances apprises : qualité et richesse du vocabulaire, qualité du paraverbal (débit, intonation..), qualité de la gestuelle, termes et formules identiques de ceux appris Validation de la compétence si la réponse est professionnellement adaptée suivant les indicateurs des grilles d'évaluation
	C5 / Recueillir les besoins du client au téléphone en adoptant un comportement verbal irréprochable	Mise en situation Lors de cette mise en situation (scénario communiqué par l'examinateur), le candidat accueillera (au téléphone) d'un client français habitué de l'établissement (prise de réservation)	Capacité à accueil une clientèle par téléphone, en monopolisant les connaissances apprises : qualité et richesse du vocabulaire, qualité du para-verbal (débit, intonation..), efficacité dans le traitement de la demande du client, satisfaction de la demande du client Validation de la compétence si la réponse est professionnellement adaptée, suivant les indicateurs des grilles d'évaluation
	C6 / Adapter son attitude non verbale et son "wording" en fonction de la culture de son client, en mobilisant ses connaissances en interculturalité	Mise en situation Lors de cette mise en situation (scénario communiqué par l'examinateur), le candidat accueillera un client international fictif (nationalité à définir), souhaitant effectuer une réservation au front desk	Capacité à accueil une clientèle internationale, en monopolisant les connaissances apprises : qualité et richesse du vocabulaire, qualité du para-verbal (débit, intonation..), Respect du savoir-vivre interculturel Validation de la compétence si la réponse est professionnellement adaptée suivant les indicateurs des grilles d'évaluation



Référentiel de certification

12 compétences professionnelles évaluées

"Excellence Relationnelle pour un Accueil Client de Qualité"	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
	COMPÉTENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Activité 3</p> <p>Vente de produits et services dans un établissement relevant du secteur du luxe</p> <p>Recueil du besoin Présentation de l'offre Conclusion d'une vente</p>	<p>C7 / Présenter l'offre de produits et de services en suscitant l'intérêt de l'interlocuteur</p> <p>C8/ Pratiquer l'écoute empathique en adaptant le rythme et la hauteur de sa voix et en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées</p> <p>C9/ Établir une relation personnalisée avec le client en répondant à ses besoins spécifiques</p>	<p>Mise en situation Lors de cette mise en situation (scénario communiqué par l'examineur), le candidat conduira un entretien de vente avec un client fictif, en respect des 3 phases de la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • phase 1 : "Connaitre" (évaluation de la compétence C7) • puis phase 2 : "Comprendre" (évaluation de la compétence C8) • Puis phases 3 & 4: "Convaincre" et "Conclure" (évaluation de la compétence C9) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respect des règles de savoir être ✓ Utilisation adéquate des questions ✓ Utilisation d'un vocabulaire positif ✓ Utilisation de formules rassurantes, valorisantes, avec un para-verbal adapté ✓ Qualité de l'écoute et de la reformulation, proposition(s) de solutions adaptées, directes ou alternatives ✓ Utilisation d'un vocabulaire formulé comme en argument ✓ Satisfaction de la demande client ✓ Utilisation de formules rassurantes et valorisantes <p>Validation des compétences si les éléments sont exprimés en des termes ou des formulations voisins de ceux appris, suivant les indicateurs des grilles d'évaluation</p>



Référentiel de certification

12 compétences professionnelles évaluées

"Excellence Relationnelle pour un Accueil Client de Qualité"	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
	COMPÉTENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Activité 4</p> <p>Gestion des réclamations dans un établissement relevant du secteur du luxe</p> <p><i>Gestion de conflits</i> <i>Posture de médiation dans les situations délicates</i></p>	<p>C10 / Détecter les signes avant-coureur d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et de l'assertivité</p>	<p>Mise en situation Lors de cette mise en situation (scénario communiqué par l'examineur), le candidat gèrera une situation conflictuelle avec un client fictif (exprimant une réclamation).</p>	<p>Capacité à accueillir l'insatisfaction d'un client, en mettant en pratique les bases de la médiation et de l'assertivité. Gestion des émotions au niveau verbal, para-verbal et non verbal, propositions de solutions adaptées (directes ou alternatives) Validation de la compétence si la réponse est professionnellement adaptée suivant les indicateurs des grilles d'évaluation</p>
<p>Activité 5</p> <p>Prise de congé du client dans un établissement relevant du secteur du luxe</p> <p><i>Remerciements</i> <i>Salutations</i> <i>Réalisation courriel</i> <i>Fidélisation client</i></p>	<p>C11 / Réaliser de mèls (courriels) de qualité afin de laisser une dernière bonne impression à son client</p>	<p>Étude de cas Une étude de cas est proposée oralement au candidat, avec la problématique C11. À partir d'un ensemble de documents mis à disposition, le candidat devra rédiger un courriel (fictif) pour remercier un client de sa confiance (relativement à son dernier séjour).</p>	<p>Capacité à concevoir, intégrer et conjuguer ses connaissances en une proposition, un plan, en termes de savoir-vivre à l'écrit. Structuration du mail (introduction, corps du message, conclusion), qualité des mots utilisés, qualité des formules adaptées à l'interlocuteur et à son statut Validation de la compétence si les éléments sont exprimés en des termes ou des formulations voisins de ceux appris, suivant les indicateurs des grilles d'évaluation</p>
	<p>C12 / Favoriser la fidélité de ses clients par des attentions personnalisées et une communication « on-line » courtoise et adaptée</p>	<p>Étude de cas Une étude de cas est proposée oralement au candidat, avec la problématique C12. À partir d'un ensemble de documents mis à disposition, le candidat devra rédiger un mail (fictif) pour proposer une nouvelle prestation personnalisée à un client</p>	<p>Capacité à concevoir, intégrer et conjuguer ses connaissances en une proposition, un plan, en termes de fidélisation client. Validation de la compétence si les éléments sont exprimés en des termes ou des formulations voisins de ceux appris, suivant les indicateurs des grilles d'évaluation</p>