

 e-Learning |  1 290€ |  100h

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Certificat officiel de compétences, Fiche n° 3423, enregistré à l'Inventaire de la Commission Nationale des Certifications Professionnelles par décision de la Commission plénière du 26 mars 2018
Certification inscrite à la liste nationale des formations éligibles au CPF (LNI). Code CPF : 230071

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Cette certification a pour objectif d'apporter les clés et outils permettant de développer la relation client. Elle participe à accentuer la personnalisation et l'individualisation de la relation client ; à structurer et planifier les actions et préconisations ; à développer les techniques de communications et de fidélisations et enfin, à gérer les insatisfactions clients.

Ainsi, cette compétence répond par une approche générique de la relation client, aux besoins des entreprises souhaitant améliorer leurs pratiques et accroître leur croissance.

Valeur ajoutée :

Cette certification est une voie à une mobilité professionnelle interne ou externe à l'entreprise et permet aux individus d'évoluer et de progresser dans leur fonction et leurs responsabilités.

En développant des compétences organisationnelles et comportementales, à l'aide d'outils et techniques d'organisation, de planification, de communication, de fidélisation et de gestion des réclamations, l'apprenant acquiert des savoir-faire lui permettant d'accroître son employabilité.

L'entreprise qui accompagne le développement de cette certification s'assure une optimisation et un essor de la qualité de son service client.

PROGRAMME

La formation s'étale de 1 à 21 jours en fonction du niveau du candidat et de ses objectifs. La durée est également fonction de son environnement professionnel, de ses qualifications et de son parcours personnel.

La formation est dispensée sous la forme de 3 modules suivis en continu ou discontinu. La pédagogie privilégie les séquences participatives mobilisant l'interactivité, la prise d'initiative et l'esprit critique (*mises en situations professionnelles, étude de cas, autositionnement...*).

Des séminaires peuvent être programmés en inter ou intra entreprise, suivis en présentiel ou en distanciel selon la situation personnelle ou professionnelle (*géographique, mobilité, handicap, disponibilité...*) du candidat.

Module 1 : Organisation optimisée de la relation client

Module 2 : Développement d'une communication efficace au service de la qualité de la relation client

Module 3 : Gestion des insatisfactions clients

METIERS

Responsable Service Consommateurs
Responsable de la Relation Clientèle
Responsable Service Clients
Chargé(e) de Clientèle E-Commerce
Responsable Pôle Clients
Directeur(trice) Clientèle
Responsable Fidélisation Clientèle
Customer Relationship
Manager (CRM)
Responsable de la Gestion Clientèle

COMPÉTENCES

Organisation optimisée de la relation client :

- Identifier le positionnement de l'entreprise dans son environnement concurrentiel et de sa marque pour analyser les attentes des clients liés aux produits et à la marque.
- Définir des indicateurs de performance du service client pour mesurer et établir un suivi de la satisfaction client permettant d'apporter des ajustements si nécessaire.

Développement d'une communication efficace au service de la qualité de la relation client :

- Etablir une relation personnalisée et individualisée avec le client pour créer une proximité et développer un lien de confiance.
- Développer la communication multicanale, digitale ou non, pour maintenir un lien durable et améliorer « l'expérience client ».

Gestion des insatisfactions clients :

- Identifier la problématique et le degré d'insatisfaction du client pour proposer rapidement une solution appropriée.
- Analyser les motifs de l'insatisfaction et les transformer en opportunités permettant d'accroître la qualité du service, des produits ou du parcours client dans une démarche constructive d'amélioration continue.