



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles



SHARING EDUCATION, SHAPING THE FUTURE



CERTIFICAT DE COMPETENCES

Gestion de la Relation Client

Certification enregistrée au Répertoire Spécifique des certifications et habilitations par arrêté officiel en date du 26.03.2018, n° 3423.

www.fede.education
version 0220



EDUQUA



OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe - OING dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie
Registre de transparence de l'Union européenne - 313869925841-90 - FEDE, 114 rue du Rhône, Genève, Suisse - RC Genève : CHE-109.997.364



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles

La Fédération Européenne Des Écoles - Federation for EDucation in Europe - FEDE

La FEDE est une Organisation Internationale Non Gouvernementale (OING), institution supranationale, créée en Suisse en 1963, dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe et du statut consultatif auprès de la Francophonie.

Elle fédère un réseau international de plus de 500 établissements d'enseignement supérieur et professionnel, dans 35 pays et sur 4 continents qui partagent un projet commun d'excellence académique, d'innovation pédagogique, de recherche scientifique et d'ouverture au monde.

La FEDE délivre plus de 150 diplômes et certificats européens accessibles en français et en anglais, pour certains en plusieurs langues européennes (espagnol, allemand, italien, roumain etc.), du Foundation Degree, Bachelor européen, Mastère européen, MBA européen, jusqu'au DBA Doctorate of Business Administration.

La FEDE rassemble un réseau international de plus de 200 000 personnes.

SOMMAIRE

PRESENTATION	5
Objectifs	5
Valeur ajoutée	5
Métiers	5
Programme	6
Architecture du certificat	6
MODULE 1	7
ORGANISATION OPTIMISEE DE LA RELATION CLIENTELE	7
A. Objectifs	7
B. Compétences visées	7
C. Évaluation	7
MODULE 2	8
DEVELOPPEMENT D'UNE COMMUNICATION EFFICACE AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT	8
A. Objectifs	8
B. Compétences visées	8
C. Évaluation	8
MODULE 3	9
GESTION DES INSATISFACTIONS CLIENTS	9
A. Objectifs	9
B. Compétences visées	9
C. Évaluation	9
RÈGLEMENT	10
CERTIFICAT DE COMPETENCES - GESTION DE LA RELATION CLIENT	10
A. Dispositions générales	10
B. Référentiel du Certificat de compétences Gestion de la Relation Client	10
C. Modalités de préparation	10
D. Conditions de délivrance	10
E. Calendrier des évaluations	10

PRESENTATION

Certification enregistrée au Répertoire Spécifique des certifications et habilitations par arrêté officiel en date du 26.03.2018, n° 3423.

Certification inscrite à la liste nationale des formations éligibles au CPF (LNI). Code CPF : 236795

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.

Métiers

- Responsable Service Consommateurs
- Responsable de la Relation Clientèle
- Responsable Service Clients
- Chargé de Clientèle E-commerce
- Responsable Pôle Clients
- Directeur de clientèle
- Responsable fidélisation clientèle
- Customer Relationship Manager
- Responsable de la Gestion Clientèle

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, auto-positionnement...).

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.

Architecture du certificat

Modules
Module 1 Organisation optimisée de la relation clientèle
Module 2 Développement d'une communication efficace au service de la qualité relation client
Module 3 Gestion des insatisfactions clients

MODULE 1

ORGANISATION OPTIMISEE DE LA RELATION CLIENTELE

A. Objectifs

Ce module permet aux apprenants d'appréhender et de maîtriser l'organisation de la relation client dans sa globalité.

B. Compétences visées

À l'issue de la formation, les apprenants doivent être capables :

- D'appréhender la stratégie de la relation client de l'entreprise en tenant compte de son contexte, de sa culture client, de son évolution et de ses spécificités pour déterminer et s'approprier les objectifs à atteindre.
- D'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.
- D'identifier le profil de la clientèle en tenant compte des canaux utilisés pour être en mesure de cibler ses motivations.
- De collecter et analyser les données clients pour repérer, anticiper et dépasser les attentes du client.
- D'analyser et intégrer l'hybridation des parcours clients sur l'ensemble des canaux d'interactions pour améliorer l'expérience client.
- De concevoir un planning des actions à mener à partir des informations recueillies pour atteindre les objectifs visés.
- De 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.
- De développer et proposer des solutions concrètes, personnalisées et créatives pour améliorer l'expérience client.

C. Évaluation

L'évaluation des connaissances, des aptitudes et des compétences pour le Module 1 « Organisation optimisée de la relation clientèle » s'effectue en cours de formation, sous la forme d'une étude de cas pratique sur l'organisation de la relation client avec soutenance orale.

Il est remis au candidat une étude de cas décrivant le contexte d'une entreprise, ses activités, ses offres, ses ressources, sa typologie de clients, ainsi qu'une base de données clients.

Il est demandé au candidat :

- d'identifier la stratégie, les objectifs de la relation client et le positionnement de l'entreprise ;
- d'élaborer un plan d'action détaillé associé à des indicateurs de performance permettant de préconiser les solutions les plus adaptées à cette typologie de clientèle.

Le candidat doit ensuite présenter son plan d'action à l'oral.

MODULE 2

DEVELOPPEMENT D'UNE COMMUNICATION EFFICACE AU SERVICE DE LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

A. Objectifs

Ce module permet aux apprenants de développer leur qualité oratoire afin d'améliorer leur communication dans le but d'optimiser la qualité de la relation client et le sens du service.

B. Compétences visées

À l'issue de la formation, les apprenants doivent être capables :

- D'établir une relation personnalisée et individualisée avec le client pour créer une proximité et développer un lien de confiance.
- D'adapter sa communication et son attitude au client en utilisant les techniques de communication verbale et non-verbale appropriées permettant de faciliter l'échange.
- D'utiliser les différentes techniques d'écoute, questionnement et reformulation pour garantir une compréhension optimale du besoin et sécuriser le client.
- De communiquer sur les avantages de l'entreprise pour véhiculer une image valorisante de l'entreprise et de son offre.
- De maîtriser les différents leviers de fidélisation et de satisfaction client pour développer une relation de partenariat.
- De développer la communication multicanale, digitale ou non, pour maintenir un lien durable et améliorer « l'expérience client ».

C. Évaluation

L'évaluation des connaissances, des aptitudes et des compétences pour le Module 2 « Développement d'une communication efficace au service de la qualité de la relation client » s'effectue en cours de formation, sous la forme d'un jeu de rôle sur un entretien avec un client avec soutenance orale.

Il est proposé au candidat de conduire un entretien en face à face avec un nouveau client joué par un autre candidat.

Lors de l'oral, le candidat présente la méthodologie et les techniques utilisées et il est également interrogé sur sa connaissance de la communication multicanale.

MODULE 3

GESTION DES INSATISFACTIONS CLIENTS

A. Objectifs

Ce module permet aux apprenants de maîtriser les techniques de communication et développer leur sens de l'écoute et de l'empathie pour optimiser la gestion des insatisfactions des clients

B. Compétences visées

À l'issue de la formation, les apprenants doivent être capables :

- D'identifier la problématique et le degré d'insatisfaction du client pour proposer rapidement une solution appropriée.
- D'identifier la typologie comportementale à laquelle le client mécontent appartient pour adapter sa réponse et son discours en fonction de ses déclencheurs, de la perception de son problème et de ses attentes.
- De maîtriser ses émotions en situation de stress en utilisant un discours calme et positif pour maintenir la qualité de la relation client.
- De considérer les émotions du client pour adapter sa communication en faisant preuve d'empathie.
- De traiter l'insatisfaction « invisible » en utilisant des outils permettant de déceler les points de frictions présents sur le parcours client et ainsi améliorer l'expérience client.
- De développer des solutions efficaces, individualisées et innovantes de traitement des insatisfactions pour regagner la confiance et maintenir le lien avec le client.
- De vérifier la satisfaction de la gestion des réclamations pour renforcer la relation client en l'inscrivant dans la durée.
- D'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.

C. Évaluation

L'évaluation des connaissances, des aptitudes et des compétences pour le Module 3 « Gestion des insatisfactions clients » s'effectue en cours de formation, sous la forme d'un jeu de rôle : conduite d'un entretien avec un client insatisfait.

Il est demandé au candidat de conduire un entretien avec un client insatisfait, joué par un autre candidat.

Le candidat doit maintenir tout au long de l'échange, la qualité de la relation et apporter des solutions adaptées au client.

RÈGLEMENT

CERTIFICAT DE COMPETENCES - GESTION DE LA RELATION CLIENT

A. Dispositions générales

Art. 1 - Le Certificat de compétences Gestion de la Relation Client est délivré par le Centre Européen des Examens de la Fédération Européenne Des Ecoles. Il atteste que son titulaire a acquis les connaissances, capacités et compétences telles que visées dans le présent référentiel.

B. Référentiel du Certificat de compétences Gestion de la Relation Client

Art. 2 - Le programme du Certificat de compétences Gestion de la Relation Client comprend trois modules thématiques permettant d'obtenir les connaissances, capacités et compétences telles que visées dans le référentiel. Les enseignements et les évaluations correspondantes peuvent être en français et/ou en anglais.

Art. 3 - Le référentiel fixe les compétences visées et les modalités d'évaluation.

C. Modalités de préparation

Art. 4 - Le Certificat de compétences Gestion de la Relation Client est préparé au sein d'un établissement membre de la FEDE, en formation continue. Avant de valider son inscription, chaque participant bénéficie d'un entretien oral de positionnement organisé par l'établissement, pour vérifier l'adéquation de ses attentes et de son projet professionnel avec le contenu de la certification et la durée de la formation.

Art. 5 - Pour se présenter aux évaluations les apprenants doivent :

Sur le plan administratif :

- être inscrit ou avoir été inscrit dans un établissement d'enseignement membre de la FEDE ;

ET

- être inscrit auprès de la FEDE en vue de l'obtention du Certificat de compétences Gestion de la Relation Client ;

Sur le plan financier :

- s'être acquitté auprès de la FEDE des droits non sécables d'inscription et d'évaluation, quel que soit le nombre de modules présentés, et exigés au moment de l'inscription, fixés forfaitairement à 70 €.

D. Conditions de délivrance

Art. 6 - Le Certificat de compétences Gestion de la Relation Client est délivré par un Jury attestant d'une part de la validation de chacun des trois modules de formation et d'autre part de la maîtrise par le candidat des capacités, compétences, savoir et savoir-faire constitutifs des modules développés dans le référentiel de formation du diplôme. Le jury de certification doit être composé de trois personnes : le formateur référent qui accompagne les participants tout au long de la formation, deux personnes extérieures à la formation appartenant au monde de l'entreprise ou de la formation.

Art. 7 – Toute fraude, tout plagiat, toute tentative de fraude ou de plagiat dûment constatée correspond à un échec à l'évaluation concernée.

Art. 8 - L'établissement tient à disposition de la FEDE le descriptif complet du contenu et de l'organisation de la formation et des évaluations.

E. Calendrier des évaluations

Art. 9 - Les évaluations des trois modules sont réalisées en cours de formation. Elles s'organisent selon l'organisation propre à chaque établissement.



Federation for **E**Ducation in **E**urope
Fédération Européenne Des Ecoles
www.fede.education



INGO holding participatory status with the Council of Europe
ONG dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe
INGO holding consultative status with La Francophonie
ONG dotée du statut consultatif auprès de La Francophonie

FEDE - Rue du Rhône, 114 - 1204 Genève - SUISSE
www.fede.education - fede@fede.education

Adresse: Résidence DRARGA Appt N°61, 4ème étage,
Avenue Yaacoub El Mansour, Gueliz, 40000 -Marrakech
Fixe: +212 524 43 87 68 / Whatsapp: +212 625 88 17 53
Email: contact@mmgschool.education