

## METIERS

Responsable Service Consommateurs - Responsable de la Relation Clientèle - Responsable Service Clients - Chargé / Chargée de Clientèle E-Commerce - Responsable Pôle Clients - Directeur / Directrice Clientèle - Responsable Fidélisation Clientèle - Customer Relationship Manager (CRM) - Responsable de la Gestion Clientèle.



## 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, 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.

### 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

## COMPETENCES

### 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.

CDE FEDE FRANCE est un organisme de formation qui met en œuvre et développe des projets et des actions pédagogiques de la Fédération Européenne Des Ecoles FEDE.

Les programmes sont conçus par des chercheurs et des professionnels. Ils allient théorie, mise en pratique et situation de terrain en France et à l'international. Ils s'inscrivent dans la logique du processus de Bologne dans le respect du Système Européen de Transfert et d'Accumulation de Crédits (ECTS). Ils sont conformes aux standards de l'EEES (Espace Européen de l'Enseignement Supérieur).

CDE FEDE France dispose d'une plateforme de recherche dédiée aux Sciences de l'Education, à la problématique de la professionnalisation et à l'anticipation des nouveaux métiers. Avec un déploiement sur le périmètre européen, elle développe des réflexions avec un collège de chercheurs internationaux.

Le référentiel de compétences de ce **CERTIFICAT FEDE** a été construit avec des experts sur le sujet et confronté aux acteurs des entreprises ayant une séniorité sur le sujet.

À l'inscription, le programme détaillé et ses objectifs est remis avec toutes les informations concernant la procédure de certification.

Avant de valider son inscription, chaque participant bénéficie d'un entretien oral de positionnement pour vérifier l'adéquation de ses attentes et de son projet professionnel avec le contenu de la certification.

Des évaluations en cours et en fin de formation vérifient l'acquisition des compétences par le participant. L'interactivité de la formation entre les apprenants, les formateurs et l'entreprise permet de la faire évoluer et de l'ajuster à la réalité du monde professionnel.

Pour plus de renseignements : [morgane@fededucation](mailto:morgane@fededucation)

Inventaire CNCP : <http://inventaire.cnpc.gouv.fr/fiches/3423/>

### CENTRE EUROPEEN DES EXAMENS – FEDERATION EUROPEENNE DES ECOLES FRANCE

9 quai Tilsitt – CS 60216 – 69288 Lyon Cedex 02 – France - [morgane@fededucation](mailto:morgane@fededucation)

Association Loi 1901 – Siret : 814 257 960 00025

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84691479169. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.