

Référentiel certification : Techniques d'accueil et de relations clients efficaces (CP-FPP)

Référentiel de compétences	Référentiels d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Accueillir le client avec une posture professionnelle en lui témoignant de l'intérêt dans les règles de la politesse</p> <p>Découvrir les besoins du client en lui posant des questions ouvertes pour l'aiguiller au mieux</p> <p>Etablir une relation avec le client fondée sur la tolérance, l'empathie et l'écoute pour fidéliser le client</p> <p>Désamorcer les situations conflictuelles pour faire face à des incivilités ou des clients en situation de stress</p> <p>Maitriser la communication verbale et non verbale pour interagir avec le client selon ses besoins</p> <p>S'adapter à la personnalité, la psychologie et la culture du client ou sa situation de handicap pour lui offrir un accueil personnalisé et une expérience unique.</p>	<p>Toutes les épreuves de certification se déroulent à l'issue de la formation.</p> <p>L'évaluation se déroule en 3 épreuves, 2 théoriques et 1 pratique.</p> <p>Deux épreuves théoriques :</p> <p>1/ Un rapport écrit d'analyse d'un cas concret</p> <p>Le participant choisit son sujet. Ce sujet est validé par le formateur.</p> <p>Le participant écrit un rapport de 3 à 5 pages environ de police taille 12 au format WORD ou PDF qu'il télécharge sur la plateforme LMS sécurisée.</p> <p>L'objectif du rapport pratique est de favoriser l'application des acquis de la formation dans la vie professionnelle du participant et de favoriser les mises en pratique concrète.</p> <p>La qualité du rapport se fonde sur les 4 axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Description du contexte • Aspects méthodologiques • Conclusion de l'analyse de cas • Qualité du rapport écrit <p>Notation totale sur 20. Minimum 12/20.</p>	<p>Environnement et posture adaptés à l'accueil</p> <p>Présentation de la marque, des produits et services</p> <p>Utilisation de questions ouvertes pour identifier les attentes et les demandes des clients</p> <p>Maitrise des techniques de réponse aux objections</p> <p>Prise de congé à l'issue de l'échange</p> <p>Manifestation d'écoute, de tolérance, d'empathie</p> <p>Compréhension des facteurs déclencheurs du conflit</p> <p>Prise en compte de la problématique du client</p> <p>Dialogue apaisée, maintien du ton de voix</p> <p>Fidélisation du client</p> <p>Prise en compte de la différence : culturelle, sociale, générationnelle, situation de handicap...</p>

<p>Identifier des dysfonctionnements et remonter les problèmes en proposant des solutions adaptées.</p>	<p>2/ un questionnaire à choix multiples (durée 30 min)</p> <p>Le questionnaire est accessible via une plateforme LMS sécurisée. Il peut également être imprimé et administré en direct.</p> <p>60% de bonnes réponses sont nécessaires à la validation du questionnaire.</p> <p>Notation totale sur 20. Minimum 12/20.</p> <p>Une épreuve pratique :</p> <p>Mise en situation pratique orale. Le participant doit accueillir un client.</p> <p>Il accède au contexte de la situation orale sur la plateforme LMS sécurisée puis s'enregistre. Il transmet ensuite les fichier(s) audio(s) à l'évaluateur.</p> <p>L'objectif de l'épreuve est de vérifier que les différentes étapes de l'accueil sont mises en œuvre et que les critères pour établir une relation de qualité sont respectés.</p> <p>La notation est fondée sur les 5 axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Création de la relation avec l'interlocuteur• Identification des besoins du client effectuée grâce à un questionnement pertinent• Qualité de la relation avec le client• Adaptation à la personnalité et la culture du client• Prise de congé effectuée <p>Notation totale sur 20. Minimum 12/20.</p>	
---	---	--