



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

Cette certification répond aux enjeux de la montée en compétence d'accueil et de gestion de la relation client, notamment dans le contexte de l'organisation de grands événements. Elle valide les compétences des fondamentaux de l'accueil dans un lieu ouvert au public ou à distance, de s'adapter à la personnalité et la culture de son interlocuteur pour lui offrir la meilleure expérience client, et de gérer les conflits et les situations clients difficiles. Elle s'adresse à toute personne qui exerce ou souhaite exercer une fonction d'accueil et de relation client (événementiel, hôtellerie, restauration, transport, commerces...)

Référentiel de compétences	Référentiels d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A-Accueillir le client avec une posture professionnelle en lui témoignant de l'intérêt dans les règles de la politesse pour assurer une expérience de qualité.	<p><b>E1. Type d'évaluation :</b> Mise en situation orale d'un accueil client.</p> <p><b>Réalisations demandées au candidat :</b> Il est remis au candidat le cas d'un jeu de rôle de visite d'un lieu d'accueil. Le candidat va réaliser un jeu de rôle avec l'évaluateur qui incarne le visiteur, il dispose d'un temps de préparation de 10 minutes avant le passage.</p> <p>Le jeu de rôle dure 10 minutes.</p> <p>Cette épreuve valide les compétences A, B, C et D</p>	<p><b>A-1</b> Le candidat s'exprime de manière claire, intelligible et dans un registre approprié (non familier)</p> <p><b>A.2</b>-La prise de congé est effectuée avec tact, le visiteur est subtilement incité à prendre congé</p>
B-Découvrir les besoins du client en lui posant des questions ouvertes pour l'aiguiller au mieux et assurer une bonne expérience client.		<p><b>B.1</b>-Le candidat pose des questions ouvertes pour explorer les besoins, reformule et valide par des questions fermées</p>
C-Etablir une relation avec le client fondée sur la tolérance, l'empathie et l'écoute pour fidéliser le client.		<p><b>C.1</b>-Le candidat manifeste de l'attention et de l'intérêt pour son client, il fait preuve d'écoute</p>
D-S'adapter à la personnalité, la culture ou la situation de handicap du client pour lui offrir un accueil personnalisé et une expérience unique.		<p><b>D.1</b>-Adaptation de la posture et des éléments de discours selon la personnalité, la culture ou la situation de handicap pour créer une expérience unique</p>
E-Désamorcer les situations conflictuelles pour faire face à des incivilités ou des clients en situation de stress afin de préserver la relation et une bonne expérience client.		<p><b>E2. Type d'évaluation :</b> Etude de cas pratique sur un conflit fictif avec un client avec remise d'un rapport d'analyse écrit.</p>



	<p><b>Réalisations demandées au candidat :</b> Il est remis au candidat un énoncé de cas pratique dans lequel est décrit une situation de conflit avec un client. Il est demandé au candidat d'expliquer la posture à adopter ainsi que les techniques à utiliser afin d'apaiser et de résoudre le conflit en préservant la relation avec le client.</p>	<p><b>E-2-</b>Le candidat propose une méthode de résolution du conflit adaptée.</p> <p><b>E-3.</b> La relation avec le client s'est améliorée à l'issue de l'entretien.</p>
<p>F-Identifier des dysfonctionnements et remonter les problèmes en proposant des solutions adaptées pour assurer la qualité de l'accueil.</p>	<p><b>E3. Type d'évaluation :</b> Etude de cas pratique sur un situation fictive avec remise d'un rapport d'analyse écrit.</p> <p><b>Réalisations demandées au candidat :</b> Il est remis au candidat un énoncé de cas pratique dans lequel est décrit une situation d'accueil. Il est demandé au candidat d'identifier le dysfonctionnement dans la situation et de proposer des recommandations de résolution.</p>	<p><b>F.1-</b>Le candidat identifie le dysfonctionnement en spécifiant les données essentielles (situation, acteurs, conséquences)</p> <p><b>F.2-</b> Le candidat propose un plan d'action et des recommandations concrètes pour résoudre ce dysfonctionnement.</p>