|  |  |
| --- | --- |
|  | Débutant |
|  | Apprenti |
|  | Confirmé |
|  | Expert |

**ORGANISATION DE LA FORMATION SECONDE MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT**

Niveau d’acquisition des compétences

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Seconde Famille de la Relation Client** | **Baccalauréat métiers de l’accueil** | **Baccalauréat métiers du commerce et de la vente**  **option A : Animation et gestion de l’espace commercial** | **Baccalauréat métiers du commerce et de la vente**  **option B : Prospection-clientèle et valorisation de l’offre commerciale** | **S1** | **S2** | **S3** | **S4** | **S5** | **S6** | **PFMP 1** | **PFMP 2** | **Bilan** |
| **Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal** | **Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil (bloc 1)**   * 1. **Gérer simultanément les activités**   2. **Prendre contact avec le public**   3. **Identifier la demande**   4. **Traiter la demande**   **Gérer la relation commerciale (Bloc 3)**  **3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale**  Repérer les caractéristiques du public | **Conseiller et vendre (bloc 1)**  **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal**  Intégrer l’omnicanal dans le processus de vente  Prendre contact  S’adapter au contexte commercial et au comportement du client  Découvrir, identifier/analyser et reformuler les besoins du client sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels  Présenter l’entreprise et/ou ses produits et/ou ses services  Conseiller le client en proposant la solution adaptée  Proposer les produits et/ou services associés  **Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)**  **Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**  Effectuer des ventes au rebond | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre contact |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifier le besoin |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifier le client et ses caractéristiques | **Rendre l’unité commerciale attractive et fonctionnelle (Bloc 4A)**  Accueillir, informer et orienter le client dans l’unité commerciale et à l’extérieur  **Développer la clientèle**  Proposer des actions commerciales génératrices de trafic dans l’unité commerciale  Sélectionner les gammes de produits à mettre en avant en lien avec la stratégie de l’unité commerciale  Recourir aux sites marchands et aux réseaux sociaux  Inciter à l’achat par une action commerciale, le cas échéant interactive | **Mettre en œuvre une opération de prospection (Bloc 4B)**  Établir le contact avec le prospect dans des situations de prospection physique et/ou à distance.  Identifier les besoins du prospect  Argumenter |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposer une solution adaptée au parcours client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer le suivi du de la relation client (à des fins de satisfaction et de fidélisation)** | **Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles**  **(bloc 2)**  **2.2 Gérer des prestations internes et externes**  Identifier les prestations inhérentes aux activités d’accueil  Formaliser une demande et/ou une offre de prestations  Assurer le suivi d’une prestation  **Gérer la relation commerciale (bloc 3)**  **3.1 Contribuer au développement de la relation commerciale**  Identifier les supports utiles à la relation commerciale  **3.2 Satisfaire et fidéliser le public**  Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins  Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation  **3.3 Gérer les réclamations**  Recueillir les réclamations | **Suivre les ventes (bloc 2)**  **Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service**  Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement  Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition  **Mettre en œuvre le ou les services associés**  Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté  Suivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte  Effectuer le cas échéant les relances  **Suivre les ventes (bloc 2)**  **Traiter les retours et les réclamations du client**  Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client  Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation  **Suivre les ventes (bloc 2)**  **S’assurer de la satisfaction du client**  Collecter les informations de satisfaction auprès des clients  **Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)**  **- Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client**  Sélectionner et mettre en œuvre les outils de fidélisation et/ou de développement de la relation client de l’entreprise  Concourir à la préparation et à l’organisation d’évènements et/ou d’opérations de fidélisation/  développement de la relation client  Participer à la mise en œuvre des évènements et/ou opérations de fidélisation/  développement de la relation client | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gérer le suivi de la demande (en termes de commande/services associés/prestations internes externes) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Satisfaire le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fidéliser le client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer les opérations préalables à la vente (Bloc 4A)**  Établir les commandes des produits auprès de la centrale d’achats et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes  Préparer les commandes des clients issues de l’omnicanal  Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif)  Effectuer les relances et préparer les retours fournisseurs) | **Valoriser les produits et/ou services (bloc 4B)**  Mettre en valeur l’offre dans un salon, showroom, un espace de vente éphémère, chez le client, sur les sites marchands et sur les réseaux sociaux |  |  |
| **Collecter et exploiter l’information dans le cadre de la relation client** | **Gérer l’information et des prestations à des fins organisationnelles (Bloc 2)**  **2.1 Gérer l’information**  Repérer les sources d’information  Contrôler l’information  Actualiser une base de données  Sélectionner l’information utile au service  Mutualiser l’information nécessaire à la continuité du service  Rendre compte de l’activité  **Gérer la relation commerciale (Bloc 3)**  **3.2 Satisfaire et fidéliser le public**  Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d’insatisfaction | **Conseiller et vendre (bloc 1)**  **Assurer la veille commerciale**  Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les infos sur l'entreprise et son marché  **Suivre les ventes (bloc 2)**  **Mettre en œuvre le ou les services associés**  Collecter et transmettre les informations au service de l'entreprise  **Fidéliser la clientèle et développer la relation client (bloc 3)**  **Traiter et exploiter l’information ou le contact client**  Traiter les messages et/ou les demandes des clients  Recueillir, extraire, exploiter, synthétiser les données :   * de sources internes * de sources externes   Rendre compte des données appropriées  **S’assurer de la satisfaction du client**  Transmettre les informations sur la satisfaction du client | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Assurer la veille informationnelle et commerciale (la collecte) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Traiter et exploiter l’information |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Diffuser l’information |  |  |  |  |  |  |  |  |  |