

# Etude comparative du CQP Assistant(e) de formation et du Certificat de compétences services « Relation client »

## Description des qualifications

CQP Assistant(e) de formation Description de la qualification	Certificat de compétences services « Relation client » (CCS RC) Définition de la qualification
<p>Le/ la titulaire du CQP Assistant(e) de formation effectue le suivi administratif des formations proposées par l'organisme de formation qui l'emploie.</p> <p>Il/ elle réalise l'accueil des différents publics et le suivi des apprenants : accueil et information du public, inscription des participants, gestion et suivi du planning, mise à jour des dossiers des participants.</p> <p>Il/elle assure la gestion logistique des formations dispensées : édition et recueil des documents pédagogiques, réservation de salles, mise à disposition du matériel nécessaire aux prestations de formation.</p> <p>Il / elle travaille sous la responsabilité de sa hiérarchie (par exemple : responsable de formation, responsable administratif ou responsable de l'organisme de formation).</p> <p>En fonction de la structure de l'organisme de formation, il / elle est en relation fonctionnelle avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différents services de l'organisme de formation (équipe pédagogique, équipe commerciale, comptabilité),</li> <li>- les clients</li> <li>- les apprenants</li> <li>- les organismes financeurs et prescripteurs</li> <li>- les entreprises.</li> </ul> <p>Les principales situations professionnelles rencontrées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi administratif des prestations de formations</li> <li>- Suivi et accompagnement des apprenants</li> <li>- Elaboration, suivi, mise à jour et classement des dossiers concernant les formations et les apprenants</li> <li>- Suivi logistique des prestations de formation</li> <li>- Accueil, information et orientation de différents interlocuteurs (clients, organismes financeurs et prescripteurs, entreprises)</li> </ul>	<p>Le Certificat de compétences services « Relation client » (CCS RC) s'adresse à tout professionnel d'une entreprise de services chargé d'entrer en relation et d'interagir avec un client de son entreprise ou son représentant. Cette prise de contact peut s'opérer à l'initiative du client, de son représentant ou du professionnel d'une entreprise de services.</p> <p>Cette situation se distingue de la seule situation de vente. Elle est mise en œuvre dans le cadre d'une mission confiée au professionnel et vise à atteindre un résultat clairement identifié.</p> <p>Le CCS RC valide un ensemble de compétences professionnelles nécessaires pour mettre en œuvre des activités dans le domaine de la relation client au sein de différents secteurs de service.</p> <p>Dans chaque secteur, différents métiers ou emplois réalisent ces activités. Il peut s'agir par exemple des métiers d'hôtesse d'accueil, d'agent de restauration, d'intervenant pour des services à la personne, de responsable d'exploitation, de responsable d'agence, de télé-conseiller, de conducteur livreur, d'assistant commercial.</p> <p>Le terme « client » désigne les interlocuteurs de ces professionnels : clients ou leurs représentants, prospects, utilisateurs du service, usagers, bénéficiaires, prescripteurs, ...</p> <p>Pour mettre en œuvre les activités décrites dans le domaine de la relation client, le professionnel doit mobiliser un ensemble de de compétences, compétences dans le domaine technique lié à la nature du service et compétences liées à la relation client. Le CCS RC porte uniquement sur les compétences liées à <b>la relation client</b>.</p>

## Référentiel d'activités

<b>CQP Assistant(e) de formation</b>	Certificat de compétences services « Relation client » (CCS RC)
<p><b>1. Suivi administratif des prestations de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production des documents liés aux prestations de formation (bulletins d'inscription, contrats, conventions de formation, convocations, feuilles de présence attestations de formation, certificats)</li> <li>- Réalisation, suivi et mise à jour des dossiers des personnes en formation</li> <li>- Saisie d'informations concernant les formations et les apprenants dans des bases de données et logiciels permettant d'assurer la gestion administrative et financière des formations</li> <li>- Suivi des apprenants (absences, évaluations) et identification des anomalies</li> <li>- Information de différents interlocuteurs en cas d'anomalies et traitement des anomalies</li> <li>- Réalisation de bilans des formations réalisées (reporting)</li> <li>- Vérification et édition des différents documents en aval de la prestation de formation</li> <li>- Classement et archivage des dossiers liés aux formations et aux apprenants</li> </ul>	
<p><b>2. Organisation et logistique des prestations de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réservations et vérification de la disponibilité des différents moyens nécessaires à la réalisation de la prestation (par exemple : salle, matériel, logiciel, documents)</li> <li>- Vérification de la présence des apprenants et des formateurs</li> <li>- Suivi du planning des formations</li> <li>- Suivi de la réalisation des évaluations et relance en cas de non réalisation ou de retard</li> <li>- Mise en place de la logistique des jurys (par exemple : préparation des salles, du matériel et des documents associés)</li> <li>- Alerte en cas d'aléas (par exemple : absence de formateurs, indisponibilité des salles de formation ou de matériel) et suivi de la résolution de l'incident</li> <li>- Suivi et mise à jour de procédures liées à l'organisation administrative des prestations de formation</li> </ul>	

<p><b>3. Gestion et coordination des informations liées aux prestations de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement du courrier et des mails</li> <li>- Recherche d'informations (données financières, réglementaires, administratives, pédagogiques) concernant les formations et les apprenants</li> <li>- Diffusion et transmission des informations aux clients, à l'équipe pédagogique, aux services supports (reporting)</li> <li>- Renseignement et mise à jour des fichiers clients</li> </ul>	<p><b>Communication et transmission d'informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrement d'informations sur les clients dans les outils à disposition (outils de GRC, fichiers, ...)</li> <li>- Transmission orale et écrite d'informations sur les clients et les situations rencontrées au sein de l'équipe et de l'entreprise</li> <li>- Transmission orale et écrite d'informations sur les dysfonctionnements et les situations de réclamation identifiés</li> </ul> <p><b>Réalisation d'appels sortants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation et réalisation d'appels sortants selon les consignes en vigueur : campagnes de prospection, de fidélisation, de suivi de la satisfaction client, ...</li> </ul> <p><b>Prestations de services en situation de relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echanges d'informations sur la satisfaction des clients</li> <li>- Prestation de service</li> <li>- Veille sur les besoins des clients</li> </ul>
<p><b>4. Production de documents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction de courriers, de mails</li> <li>- Production de comptes rendus, de rapports d'activités, de tableaux de bord</li> <li>- Production de devis de formation</li> <li>- Collecte d'informations et constitution de dossiers (par exemple : réponse à des appels d'offres, certification, renouvellement d'agrément)</li> </ul>	
<p><b>5. Accueil et information des différents interlocuteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des différents publics (apprenants, clients, financeurs, prescripteurs, entreprises) en face à face et à distance (par exemple : téléphone, mail)</li> <li>- Information des interlocuteurs externes (apprenants, clients, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises) concernant les formations (par exemple : offres de formation, modes de financement) et des interlocuteurs internes</li> <li>- Envoi de documents concernant les prestations de formations (par exemple : programme de formation, catalogue, documents de présentation des formations)</li> </ul>	<p><b>Accueil des clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil physique</li> <li>- Accueil téléphonique</li> <li>- Recueil d'informations de premier niveau sur la demande des clients</li> <li>- Transmission d'informations de premier niveau sur les services proposés par l'entreprise</li> <li>- Orientation vers des tiers, le cas échéant</li> <li>- Contrôle des bonnes conditions d'accueil</li> </ul> <p><b>Réponses aux demandes des clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil d'informations approfondies sur les besoins et les attentes des clients</li> <li>- Présentation détaillée et promotion des produits et services proposés par l'entreprise et des options possibles</li> <li>- Conseil technique aux clients</li> <li>- Transmission de propositions de services par écrit ou par oral</li> </ul>
<p><b>6. Suivi des apprenants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil des apprenants</li> <li>- Suivi et accompagnement « au quotidien » des apprenants</li> <li>- Informations des apprenants</li> <li>- Identification des problèmes et difficultés rencontrés par les apprenants</li> <li>- Traitement des difficultés rencontrées par les apprenants (par exemple : transmission d'information aux interlocuteurs concernés)</li> </ul>	<p><b>Traitement de réclamations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil et recherche d'informations sur les causes de la réclamation</li> <li>- Présentation au client de propositions de traitement</li> </ul>

## Référentiels de compétences

<p align="center"><b>CQP Assistant(e) de formation</b></p>	<p align="center">Certificat de compétences services « Relation client » (CCS RC)</p>
<p><b>Compétence 1 – Traiter les informations permettant le suivi administratif des prestations de formation</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les acteurs clés internes et externes en lien avec les prestations de formation et leur rôle</li> <li>2. Rechercher les informations sur les prestations de formation</li> <li>3. Réaliser, suivre et mettre à jour les dossiers des apprenants et les dossiers concernant les prestations de formation</li> <li>4. Saisir des informations concernant les prestations de formation et les apprenants dans des bases de données et logiciels adaptés</li> <li>5. Identifier les écarts et mettre en œuvre les mesures appropriées (par exemple : informations des interlocuteurs appropriés, proposition de solutions, traitement des anomalies)</li> <li>6. Réaliser les bilans des formations</li> <li>7. Vérifier la conformité des documents de fin de prestation de formation et les éditer</li> <li>8. Classer et archiver les dossiers liés aux formations et aux apprenants selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise</li> </ol>	
<p><b>Compétence 2 – Organiser son activité et la logistique des prestations de formation</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'organiser afin de réaliser l'ensemble de ses activités en fonction des besoins et des priorités de ses interlocuteurs (clients, organisme financeurs, prescripteurs, entreprises et apprenants)</li> <li>2. Effectuer les réservations des différents moyens nécessaires à la réalisation de la prestation de formation (par exemple : salle, matériel, logiciel, documents)</li> <li>3. Préparer les documents nécessaires aux prestations de formation, aux évaluations et aux jurys</li> <li>4. Vérifier le planning des formations, la disponibilité de moyens nécessaires aux prestations de formation et la présence des apprenants et des formateurs</li> <li>5. Suivre la réalisation des évaluations, recueillir les résultats des évaluations et effectuer les relances des formateurs en cas de retard</li> <li>6. S'assurer de la qualité de la prestation réalisée</li> <li>7. Identifier les points d'amélioration de la réalisation de la prestation à son niveau d'activité</li> </ol>	<p><b>Compétence 2 – Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 - Organiser la réalisation de sa prestation pour gérer l'ensemble des activités en fonction des clients concernés</li> <li>2.2 - S'assurer de la qualité de la prestation réalisée</li> <li>2.3.- Identifier tout dysfonctionnement et prendre les mesures adaptées</li> <li>2.4.- Identifier les points d'amélioration de la réalisation de la prestation à son niveau d'activité</li> <li>2.5.- Gérer les besoins de communication du client, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation</li> <li>2.6.- Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise</li> </ol>

<p><b>Compétence 3 – Accueillir, informer et réaliser le suivi de différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etablir un contact efficace et adapté à différents interlocuteurs</li> <li>2. Conduire des échanges avec différents interlocuteurs en créant des conditions favorables à l'entrée en contact et à l'échange (intérêt, écoute, reformulation)</li> <li>3. Conduire un questionnement adapté et efficace afin de repérer le profil et le besoin de l'interlocuteur</li> <li>4. Apporter une réponse ou solution adaptée aux besoins de l'interlocuteur</li> <li>5. Répondre aux objections de l'interlocuteur</li> <li>6. Accompagner et suivre les apprenants lors des prestations de formations</li> <li>7. Articuler plusieurs situations d'échanges simultanées avec différents interlocuteurs (par exemple au téléphone et en face à face)</li> <li>8. Conclure les échanges</li> <li>9. Gérer les besoins de communication de son interlocuteur, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation</li> <li>10. Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise</li> <li>11. Evaluer et améliorer les conditions d'accueil, d'information et de suivi à son niveau d'activité</li> </ol>	<p><b>Compétence 1 – Etablir un contact efficace et adapté au client</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 - Manifester visiblement son intérêt pour le client lors de l'entrée en contact avec lui</li> <li>1.2 - Articuler plusieurs situations de relation client simultanées</li> <li>1.3 - Repérer rapidement et prendre en compte le profil et le besoin du client</li> <li>1.4 - Evaluer et améliorer les conditions d'accueil du client à son niveau d'activité</li> </ol> <p><b>Compétence 3 – Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 - Ecouter le client, identifier et reformuler sa demande</li> <li>3.2 - Créer les conditions favorables à l'échange avec le client</li> <li>3.3 - Conduire un questionnement adapté et efficace</li> <li>3.4 - Sélectionner la réponse adaptée aux besoins du client</li> <li>3.5 - Mettre en valeur la solution proposée au client</li> <li>3.6 - Répondre aux objections du client</li> <li>3.7 - Conclure l'échange</li> </ol>
<p><b>Compétence 4 – Traiter les aléas et les situations difficiles</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier tout aléa lié aux prestations de formation et mettre en œuvre les mesures adaptées (par exemple : alerte, vérification de la résolution de l'incident, traitement de l'aléa)</li> <li>2. Identifier les problèmes et difficultés rencontrés par les apprenants</li> <li>3. Analyser les situations difficiles et l'impact pour les différents interlocuteurs et pour l'entreprise</li> <li>4. Gérer les situations de tension avec différents interlocuteurs dans son champ d'activité</li> <li>5. Conclure efficacement une situation difficile</li> </ol>	<p><b>Compétence 2 – Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 - Organiser la réalisation de sa prestation pour gérer l'ensemble des activités en fonction des clients concernés</li> <li>2.2 - S'assurer de la qualité de la prestation réalisée</li> <li>2.3 - Identifier tout dysfonctionnement et prendre les mesures adaptées</li> <li>2.4 - Identifier les points d'amélioration de la réalisation de la prestation à son niveau d'activité</li> <li>2.5 - Gérer les besoins de communication du client, les réclamations et les remarques durant la réalisation de la prestation</li> <li>2.6 - Adopter, en toutes circonstances, une attitude professionnelle et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise</li> </ol> <p><b>Compétence 4 – Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 - Analyser la situation et l'impact pour le client et l'entreprise</li> <li>4.2 - Gérer les situations de tension avec les clients dans son champ d'activité</li> <li>4.3 - Traiter les situations avec rapidité et efficacité</li> <li>4.4 - Conclure efficacement une situation difficile</li> </ol>

<p><b>Compétence 5 – Rédiger des documents professionnels</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rechercher et collecter des informations (par exemple : données financières, réglementaires, administratives, pédagogiques) auprès des interlocuteurs pertinents</li> <li>2. Traiter et organiser l'information de manière structurée pour produire des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation</li> <li>3. Traiter les données chiffrées en utilisant les logiciels adaptés pour produire les documents en lien avec les prestations de formation</li> <li>4. Mettre en forme des documents de manière adaptée à différents types d'utilisation (par exemple : courrier, devis, document de présentation de formation, réponse à des appels d'offres)</li> <li>5. Rédiger des documents conformes aux exigences liées aux prestations de formation (par exemple : courriers, mails, devis)</li> <li>6. Rédiger tout ou partie de documents administratifs (par exemple : compte rendu, bilan, note de synthèse, rapport d'activités, support de communication, procédure) conformes aux exigences liées aux prestations de formation</li> </ol>	
<p><b>Compétence 6 – Coordonner des informations liées aux prestations de formation</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traiter le courrier en veillant à la confidentialité et au degré d'importance et d'urgence des informations</li> <li>2. Identifier les informations pertinentes pour assurer la relation client</li> <li>3. Rechercher les informations nécessaires à la gestion des prestations de formation auprès des interlocuteurs pertinents dans les délais requis</li> <li>4. Transmettre des informations à différents acteurs internes et externes selon les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise en utilisant le vocabulaire adapté</li> <li>5. Enregistrer les données en lien avec les différents interlocuteurs de l'entreprise</li> <li>6. Mettre à jour les informations régulièrement en utilisant les systèmes informatisés adaptés</li> <li>7. Classer et archiver des documents de l'entreprise</li> <li>8. Communiquer avec les membres de l'équipe et de l'entreprise en prenant en compte leurs demandes, leurs contraintes et les informations qu'ils apportent.</li> </ol>	<p><b>Compétence 5 – Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 - Enregistrer les données en lien avec les clients</li> <li>5.2 - Identifier les informations pertinentes pour assurer la relation client</li> <li>5.3 - Rechercher les informations pertinentes pour réaliser la prestation</li> <li>5.4 - Diffuser les informations nécessaires à la fluidité et à la qualité du service / de la prestation</li> </ol>

Les compétences en lien avec la relation client sont communes aux deux certifications

## Modalités d'évaluation et de certification

<b>CQP Assistant(e) de formation</b>	<b>Certificat de compétences services « Relation client » (CCS RC)</b>
<p>L'évaluation des compétences, pour les 6 compétences est réalisée à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une observation en situation professionnelle (réelle ou simulée)</li> <li>- d'un entretien avec le candidat portant sur les activités réalisées</li> </ul> <p>Elle est réalisée par deux évaluateurs habilités par la CPEF : un professionnel du secteur et un évaluateur externe.</p> <p>La délivrance de tout ou partie du CQP est réalisée par le jury paritaire de la CPEF à partir du « Livret de suivi et d'évaluation du candidat ».</p>	<p>L'évaluation des compétences est réalisée à partir d'une observation directe du candidat en situation de relation client (réelle ou simulée) par un référent évaluation entreprise et un évaluateur externe</p> <p>Lorsque l'observation directe par deux personnes n'est pas possible, il y a observation par l'un des deux évaluateurs + entretien d'évaluation entre les deux évaluateurs et le candidat</p> <p>Décision de validation du CCS RC après Examen du dossier du candidat en jury paritaire de branche</p>

### Proposition de passerelles :

- Le (la) titulaire du CQP Assistant(e) de formation obtient le Certificat de compétences services « Relation client » (CCS RC)
- Le (la) titulaire du CCS RC obtient les compétences :
  - Compétence 3 – Accueillir, informer et réaliser le suivi de différents interlocuteurs (clients, apprenants, organismes financeurs, prescripteurs, entreprises)
  - Compétence 4 – Traiter les aléas et les situations difficiles