



# Diplôme d'Université Expert en relation client

## PERSONNES CONCERNÉES

Tout professionnel de banque, assurance, informatique, métiers de la formation, hôtellerie, tourisme, vente et toute autre activité de services, amené à entrer en relation et interagir avec un client (usager, prospect, etc.) dans le cadre de son activité professionnelle.

## CONDITIONS ET MODALITÉS D'ADMISSION

Pré-requis d'une formation de niveau 5 a minima ou validation d'acquis.

Examen d'un dossier de candidature par une commission composée d'un enseignant de l'université et d'un représentant du monde professionnel.

Possibilité d'accéder directement aux modules 2 ou 3 sous réserve d'une validation des compétences acquises par l'expérience professionnelle (dossier et entretien).

Candidature pour le 03/12/2018 au plus tard.

## PRÉSENTATION ET OBJECTIFS

Les compétences en gestion de la relation client sont aujourd'hui incontournables pour tous les professionnels et dans tous les domaines.

Ce diplôme permet de développer et / ou de certifier ces compétences chez des personnes qui maîtrisent par ailleurs des compétences techniques liées à un métier particulier.

La formation construit, sur plusieurs niveaux d'expertise, les savoir-être indispensables à la réalisation complète d'une intervention ou d'une prestation de services.

## COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Etablir un contact efficace et adapté au client.
- > Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client.
- > Conduire un échange avec le client en lien avec une prestation.
- > Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client.
- > Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client.

## PROGRAMME

### Module 1 : Appréhender la valeur client (35h)

Adopter une attitude positive en face-à-face ou à distance

Etablir une relation de confiance

Ecouter et expliquer

Représenter l'entreprise

Appliquer les règles de sécurité

Rendre compte et travailler en équipe

Appliquer les normes du secteur d'activité

### Module 2 : Gérer la relation client (35 heures)

Présenter et valider le déroulement de la prestation

Gérer les mécontentements et éviter les conflits

Assurer une médiation : écouter, analyser et apporter une solution

Gérer le stress

Gérer les aléas

Argumenter sur le produit et l'entreprise

### Module 3 : Assurer la continuité commerciale et fidéliser le client (35h)

Présenter la prestation réalisée et assurer la validation du résultat

Observer, questionner, écouter

Saisir les opportunités et être force de proposition

Valoriser l'entreprise

Parler argent

Exploiter la relation client et faire remonter l'information

Upselling et cross-selling

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et mises en pratique avec des jeux de rôle, des mises en situation orale.

## VALIDATION DU DIPLÔME

Module 1 : QCM ; mise en situation orale / jeu de rôle

Module 2 : Réalisation d'une note écrite portant sur un cas réel lié à l'expérience et présentation orale de 20 minutes avec entretien avec le jury

Module 3 : Etude de cas (1heure) sur les techniques commerciales et les techniques de communication suivie d'un entretien avec un jury.

## RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

Liliane Gaessler, IUT Robert Schuman, Département Techniques de commercialisation, Université de Strasbourg.

## INTERVENANTS

Dan LECLAIRE, Gérant MIND-EVENT et Président de DLD

Jacques BITOUNE, Consultant-formateur en relation client, Jacques BITOUNE Conseil et Formation.

## PASS'COMPÉTENCES UNIVERSITAIRE

Chaque module de ce diplôme peut être suivi et validé séparément. Les niveaux peuvent être combinés sur 2 à 6 ans et permettre d'obtenir le diplôme. Un Pass'Compétences Universitaire sera remis à l'issue de chaque module et permettra de suivre l'évolution du parcours personnalisé.

## LIENS UTILES

Le DU prend appui sur le référentiel du certificat de compétences des services relation client, inscrit à l'inventaire de la CNCP. Un certificat de compétences pourrait être délivré lorsque les entreprises clientes feraient partie des branches concernées (nous contacter pour étude de cette possibilité)

Certificat de compétences des services relation client : <https://inventaire.cnpc.gouv.fr/fiches/92/>

## DIPLÔME D'UNIVERSITÉ

**Durée : 35 heures par module, soit 105 heures pour le parcours complet**

### En 2019

Référence : LKA18-0538A

du 14 janvier 2019

au 30 juin 2019

à raison de 3 journées de

formation par mois en

moyenne

### Tarif

6600 €

2.200 euros par module

### Lieu

Université de Strasbourg -

Service Formation Continue

21 Rue du Maréchal

Lefebvre

67100 Strasbourg

### Renseignements et inscriptions

Laurence KOSTYRA

Tél : 03 68 85 49 74

Fax : 03 68 85 49 29

lkostyra@unistra.fr

### Nature et sanction de la formation

Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences. Elle permet l'obtention d'un diplôme d'université sous réserve de satisfaire aux modalités d'évaluation des connaissances et des compétences qui sont portées à la connaissance des stagiaires. La formation donne également lieu à la délivrance d'une attestation de participation.

Des évaluations au cours de la formation permettent de mesurer la satisfaction des stagiaires ainsi que l'atteinte des objectifs de formation (connaissances, compétences, adhésion, confiance) selon les niveaux 1 et 2 du modèle d'évaluation de l'efficacité des formations Kirkpatrick.