

Liste des **COMPETENCES & ATTITUDES PROFESSIONNELLES**



à développer en **Seconde professionnelle** **Famille des Métiers de la Relation Client**

Bloc de compétences 1 : Intégrer la relation client dans un cadre omnicanal

- ↪ Prendre contact
- ↪ Identifier le client et ses caractéristiques
- ↪ Identifier le besoin
- ↪ Proposer une solution adaptée au parcours client

Bloc de compétences 2 : Assurer le suivi de la relation client

(à des fins de satisfaction et de fidélisation)

- ↪ Gérer le suivi de la demande
- ↪ Satisfaire le client
- ↪ Fidéliser le client

Bloc de compétences 3 : Collecter et exploiter l'information dans le cadre de la relation client

- ↪ Assurer la veille informationnelle et commerciale
- ↪ Traiter et exploiter l'information
- ↪ Diffuser l'information

Les attitudes professionnelles et savoir-être

- ✓ Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité
- ✓ Communiquer de façon professionnelle
- ✓ Se présenter et avoir une tenue adaptée au milieu professionnel
- ✓ Faire preuve de curiosité professionnelle
- ✓ Faire preuve de discrétion, de respect du secret professionnel
- ✓ Effectuer son travail en respectant les consignes
- ✓ Faire preuve de motivation et s'impliquer dans son travail
- ✓ Faire preuve de dynamisme, de participation active
- ✓ Faire preuve d'efficacité dans son travail
- ✓ S'intégrer au sein de l'équipe
- ✓ Tenir compte des remarques formulées pour progresser
- ✓ Garder la maîtrise de soi