

Bloc 2 de compétences

Relation client à distance et digitalisation

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Les compétences sont mobilisées dans les contextes suivants :

- Contexte institutionnel : univers de marque, valeurs, image, positionnement, réglementation spécifique au secteur d'activité, ouverture à l'international, site *web* bilingue, etc.
- Contexte relationnel : vente, assistance, conseil, renseignement, information, fidélisation, diagnostic, hotline, SAV, contentieux, recouvrement, foire aux questions, communication simultanée, tchat, portail client, etc.
- Contexte organisationnel : taille et organisation de l'équipe, procédures, gestion des appels entrants/sortants, etc.
- Contexte commercial : indicateurs de charge, indicateurs de performance, argumentaires, scripts, objectifs individuels et/ou collectifs, data client, catalogue produit/service, données sur la e-réputation de l'organisation, de ses produits, services, etc.
- Contexte hiérarchique : niveaux d'autonomie et de responsabilité variables selon l'organisation et les missions assurées.

Les ressources informationnelles proviennent du SIC, des data, de l'ensemble des outils de veille mobilisés par l'organisation ou résultent d'une contractualisation avec le commanditaire.

L'environnement technologique à disposition permet un accès et une utilisation simultanés à plusieurs outils (data client, catalogue, site *web*, applications smartphone, logiciel de gestion de centre d'appel, téléphone, tchat, e-mail, etc.)

Compétences	Critères de performance
Maîtriser la relation client omnicanale	
Créer et entretenir la relation client à distance	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation efficace et pertinente des techniques et outils de communication à distance• Qualité d'appropriation du dossier client• Rapidité, agilité et proactivité dans la relation client à distance• Rigueur du reporting dans la data client
Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation synthétique de la performance commerciale
Encadrer et animer une équipe de téléacteurs	<ul style="list-style-type: none">• Rigueur dans l'organisation de l'activité de l'équipe• Évaluation de la performance collective et individuelle des téléacteurs• Efficacité dans la mobilisation et la régulation de l'équipe

<p>Animer la relation client digitale</p> <p>Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux</p> <p>Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité et pertinence des contenus publiés • Suivi rigoureux et optimisation du référencement • Cohérence entre les techniques, les outils mobilisés, les contenus et les moyens de diffusion • Rythme adapté d'actualisation des contenus • Suivi des publications et contrôle de l'image 	
<p>Développer la relation client en e-commerce</p> <p>Dynamiser un site de e-commerce</p> <p>Faciliter et sécuriser la relation commerciale</p> <p>Diagnostiquer l'activité de e-commerce</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence des choix et des actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur • Qualité de l'assistance et prise en compte des risques et de la réglementation • Pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats 	
<p>Savoirs associés</p>		
<p>Savoirs technologiques/web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outils de communication à distance et expérience client (matériels, logiciels et applications) • Outils de supervision et de gestion d'appels • Production et publication de contenus digitaux (applications gestion de contenus, traitement image et vidéo, transfert de fichiers, gestion e-commerce, etc.) • Analyse et traitement de Data client • Référencement <i>web</i> • Audience digitale • Hébergement 	<p>Communication/négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication interpersonnelle • Situation de communication/négociation • Supports et médias de communication à distance et digitale • Communication à distance (stratégies, techniques, gestion des conflits, gestion du stress) • Communication unifiée (fonctionnalités et caractéristiques, services, sécurité, gestion des incidents) • Communication digitale (stratégie de communication <i>web</i> et communautaire, production et animation <i>web</i>/communautaire, e-réputation, production et animation <i>web</i>) 	<p>Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>web</i> marketing et e-commerce • Réseaux sociaux • Création de trafic • Inbound marketing ou marketing entrant • Data et connaissance client • Collecte de l'information • Organisation et indexation des données • Protection des données stockées et transmises • Méthodes d'analyse et de traitement • Data et création de valeur client ajoutée

<p>Pilotage des activités commerciales digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>web</i>-marketing et e-commerce • Stratégies des médias communautaires • Animation de communautés • e-réputation et pratique du community management 	<p>Management d'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication managériale • Pilotage et évaluation de la performance individuelle et collective (objectifs, indicateurs d'évaluation, tableau de bord, formation, recrutement, accompagnement) • Community management • Leviers individuels et collectifs de la stimulation et de la motivation 	<p>Savoirs rédactionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles générales de communication écrite • Procédés d'écriture et genre des écrits digitaux (typologie, cibles, codes, supports, chartes, blogs, etc.) • Lexique de la communication digitale
<p>Statistiques/représentations graphiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure et représentation de la performance commerciale individuelle et collective • Mesure et représentation des ratios de la relation client à distance • Mesure et représentation du trafic sur le site de e-commerce • Statistiques et mesure d'audience 	<p>Gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage des activités commerciales • Ratios et tableau de bord • Gestion budgétaire • Règlements et financements • Gestion des processus commerciaux (PGI et modules de GRC) 	<p>Savoirs juridiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Droit du travail (recrutement, temps de travail, santé et sécurité au travail, formation) • Droit du <i>web</i> : contrats numériques, propriété intellectuelle, protection des données personnelles, droit à l'image, responsabilités des prestataires, droit des marques • Droit de la consommation (information et protection du consommateur en matière de transactions <i>web</i>)