



CPEF

COMMISSION PARITAIRE
de l'Emploi et de la Formation

FORMATION PROFESSIONNELLE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 5 juin 2015

LE CERTIFICAT DE COMPETENCES SERVICES - RELATION CLIENT : UNE DEMARCHE INEDITE ET RECONNUE

La branche des organismes de formation, aux côtés de quatre autres branches – banques, assurances, hôtellerie-restauration, bureaux d'études et de conseil – et à l'initiative du Groupement des Professions de Services (GPS), avec le soutien de la DGEFP, vient de créer le Certificat de Compétences Services - Relation Client (CCS) qui permet de reconnaître et valoriser l'expérience acquise par les professionnels de ces différentes branches. Le CCS a été inscrit vendredi 29 mai à l'Inventaire de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle.

Véritable levier de valorisation des salariés le CCS est également un formidable outil de gestion des ressources humaines. **La Branche des organismes de formation se félicite donc de la décision de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle d'inscrire ce certificat à l'Inventaire des certifications et des habilitations** reconnaissant ainsi son utilité économique et sociale.

C'est une avancée majeure pour le secteur des services qui représente 78% de l'emploi salarié et 64% des intentions d'embauches en 2015*. **Le Certificat de Compétences Services Relation Client** permet de valider l'expertise des professionnels des services autour de cinq compétences clés :

- | 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 de service,
- | 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,

Ce certificat s'inscrit pleinement dans la lignée des réflexions qui sont menées au sein de la Branche des organismes de formation. « *Dans une branche composée à 80% d'entreprises de moins de 20 salariés et où beaucoup de salariés sont polyvalents, une certification qui reconnaît et valorise des compétences particulières est très importante pour nous.* » a souligné Patrick BONNET, Président (CFE-CGC) de la Commission paritaire nationale de négociation (CPNN) de la branche des organismes de formation au cours de la rencontre presse de lancement du CCS le 27 mai.

« *La branche des organismes de formation a été une des premières à s'investir dans ce projet qui correspond à des compétences fondamentales de nos métiers* », rappelle Eric PARQUET, Président de la Commission Sociale de la FFP et Vice-président de la CPNN, « *et nous allons maintenant entièrement nous approprier ce CCS en l'intégrant à notre CQP assistant(e) de formation en cours de finalisation.* »

Pour Christian NIBOUREL, Président du GPS, « *Le CCS est une réelle opportunité pour les métiers du service. Ces derniers constituent un formidable réservoir de montée en gamme et de croissance pour notre pays et cette initiative concrète est destinée à favoriser l'emploi et la mobilité professionnelle* »

*Source : Pôle Emploi 2014

Contact Presse : Yasmine Boulos - 01 44 30 49 16 - yboulos@ffp.org