



**FRENCH TOUCH**  
ATTITUDE

"DEVENEZ LE MAJORDOME DE VOS CLIENTS"

Assistant(e) digital(e)



Description des contenus pédagogiques  
Formation certifiante

# Lien contenus pédagogiques / compétences visées par la certification RS6018



## Description de la formation certifiante

Cette formation certifiante s'adresse aux professionnels en relation avec une clientèle très exigeante, notamment dans les entreprises du haut de gamme ou du luxe. Elle s'adresse également aux particuliers qui ont envie de développer leur employabilité, car la relation client est, et sera toujours, au cœur du développement des entreprises, quel que soit le secteur économique !

Un référentiel de compétences a été rédigé afin de délivrer des compétences en phase avec les besoins du marché. L'analyse des activités métier a permis d'identifier des compétences professionnelles et de définir les modalités d'évaluation les plus adaptées.

## Objectifs pédagogiques

- Obtenir les clés essentielles pour créer son entreprise d'assistance à distance, et pour animer son métier.
- Acquérir les outils pour travailler dans un environnement professionnel adapté.
- Animer les outils web qui vous permettront d'être connu(e) sur le marché.
- Acquérir les compétences / les codes du luxe, nécessaires à une relation client dans l'Excellence.

## Résultats attendus

Ancrer les règles d'or de l'accueil client, pour faire son métier ordinaire d'une manière EXTRAordinaire ! Apprécier toutes les facettes de la relation client : la relation en "face à face" ou par téléphone, accueillir l'interculturalité, gérer les situations conflictuelles, le savoir-vivre à la française ... Apprendre à travailler dans le monde digital à distance, en visioconférence, à utiliser les réseaux sociaux tout en mettant en avant les compétences d'une relation client d'excellence afin de répondre aux besoins de sa clientèle.

## Contenus pédagogiques

Le programme de formation / les contenus pédagogiques visent l'acquisition des compétences de la certification "Gérer la relation client dans l'Hospitalité de Luxe"(RS6018).

À l'issue de cette formation à distance, vous serez capable de mettre en pratique les bases du métier d'Assistant(e)-Digital(e), pour devenir « le majordome de vos clients !:

- choisir et créer votre statut - définir votre nom - installer votre bureau et organiser votre temps de travail - utiliser les principaux outils web nécessaires à votre métier - développer vos réseaux sociaux et les gérer - trouver vos clients, et d'établir avec eux une relation client d'excellence - vous présenter et à mener un entretien ainsi que définir avec lui un plan d'accompagnement - fidéliser un client, mettre en place des contrats sécurisant votre relation - avoir les bons comportements dans la relation avec vos clients : bon ton de voix, bon vocabulaire, les conversations au téléphone - gérer l'interculturalité face à des clients étrangers - gérer d'éventuels conflits dans la relation avec vos clients - rédiger des mails ou des textes dans les règles de l'art - utiliser les bonnes méthodes de vente pour développer votre portefeuille de clients - utiliser les outils de sourcing pour faire de la veille - utiliser les plateformes de formations et de ventes de produits web qu'utilisent les entrepreneurs - utiliser des outils de communication performants - être la pointe pour toujours être une force de proposition active.

## • **ÉTAPE 1 - CRÉER SA SOCIÉTÉ**

- ▶ Se créer une identité professionnelle
- ▶ Cibler ses compétences, envies, parcours pro pour définir ses forces
- ▶ Créer son entreprise
- ▶ Quel statut choisir
- ▶ Les démarches à faire
- ▶ Étudier la concurrence
- ▶ Trouver ses concurrents
- ▶ Comprendre les attentes des clients
- ▶ Définir son offre
- ▶ Définir ses tarifs
- ▶ Apprendre à vendre et à justifier ses tarifs
- ▶ Trouver ses clients
- ▶ Savoir où et comment trouver ses clients
- ▶ Définir un pitch commercial

### Compétences visées :

C1 / Préparer l'arrivée d'un client afin d'assurer l'excellence relationnelle par la personnalisation de l'accueil, en récoltant et synthétisant des informations utiles

C6 / Présenter l'offre de produits et de services de son établissement à un client, dans le cadre d'une recherche de développement du profit de l'établissement, afin de déclencher un processus d'achat d'impulsion ou remémoré, par la découverte des besoins implicites du client

## • **ÉTAPE 2 - CRÉER SON ESPACE DE TRAVAIL**

Télétravail - Comment mettre en place son espace de travail à la maison ou dans espace de co-working - Quel matériel choisir - Apprendre à s'organiser / Bien utiliser son agenda - Mise en place des premiers outils

Compétences visées :

C2 / Développer une vision globale du « parcours client » au sein d'un établissement relevant du secteur du luxe, en intégrant les problématiques liées au champ du handicap, de manière à mettre en œuvre la promesse de qualité de service et d'accueil de l'établissement en toutes circonstances

C3 / Accueillir et prendre en charge la clientèle en respectant les principes et codes du savoir-vivre, de manière à inscrire le séjour du client dans une perspective d'excellence émotionnelle et sensorielle

• **ÉTAPE 3 - COMMUNITY MANAGEMENT**

Se former aux différents réseaux sociaux - Facebook (profil personnel & page) - LinkedIn (profil personnel & page) – THREADS - Instagram - Réaliser une veille de mots clefs Créer du contenu - Création de contenu pour les réseaux sociaux – Communiquer avec des clients multiculturels

Compétences visées :

C5 / Adapter ses éléments de communication verbales et non verbales en fonction de la culture de son client, pour communiquer efficacement et avec excellence avec des personnes de culture différente, en mobilisant ses connaissances en interculturalité.

C11 / Mettre en œuvre une communication digitale d'excellence avec la clientèle, afin de favoriser la fidélité de ses clients, par l'envoi de courriels personnalisés respectant les canons du savoir-vivre professionnel

C12 / Répondre aux observations négatives ou neutres déposées par la clientèle sur les réseaux sociaux, dans le cadre de la prise en compte des avis clients, afin de préserver et renforcer la réputation de son établissement en mobilisant ses savoirs relatifs à la courtoisie et au savoir vivre dans l'univers du luxe

• **ÉTAPE 4 - INTEGRER UN NOUVEAU CLIENT**

Les étapes pour intégrer un client - Entretien de mise en place - Mise en place d'un profil client sur son ordinateur - Apprendre à mettre en place une collaboration avec son client - Apprendre à son client à déléguer - les codes du luxe à mettre en œuvre pour instaurer une relation d'excellence - l'interculturalité au service de la relation client

Compétences visées :

C4 / Recueillir les besoins du client au téléphone en adoptant un comportement verbal et paraverbal irréprochables, afin de répondre à ses besoins de manière efficace et de donner une première image d'excellence d'un établissement relevant du secteur haut-de-gamme ou luxe

C7/ Pratiquer l'écoute empathique des propos du client dans l'étape d'argumentation, de manière à le convaincre, en faisant usage des techniques rhétoriques adaptées au secteur du luxe

C8/ Répondre aux objections fondées ou non fondées de son client, dans le cadre de la finalisation de l'acte de vente, afin de conclure la vente, en utilisant des éléments de langage adaptés au secteur du luxe

C9 / Détecter les signes avant-coureurs d'un conflit afin d'y remédier de façon réactive et constructive, en mettant en pratique les bases de la médiation et de l'assertivité

C10 / Être force de proposition auprès de sa hiérarchie afin de faire progresser le niveau de qualité interne, en relayant les motifs d'insatisfaction collectés, dans le cadre de la démarche d'excellence continue dans un établissement relevant du secteur du luxe

## • ÉTAPE 5 - LES LOGICIELS A CONNAITRE

Les outils du web à connaître - Utiliser un gestionnaire de temps et de tâches - Les moyens de paiements du web - Les espaces de formations en ligne - Gestion et tri des emails sur les plateformes de support e-mails - Les plateformes de gestion des réseaux sociaux - Publier sur un blog (Wordpress) - Créer des newsletters - Gestion support SAV - Gestion de la comptabilité - Gestion de vidéos Youtube - Gestion d'audios / podcast

### Compétences visées :

C12 / Répondre aux observations négatives ou neutres déposées par la clientèle sur les réseaux sociaux, dans le cadre de la prise en compte des avis clients, afin de préserver et renforcer la réputation de son établissement en mobilisant ses savoirs relatifs à la courtoisie et au savoir vivre dans l'univers du luxe

## • ÉTAPE 6 - LES MODELES DE DOCUMENTS

Trouver tous les modèles de documents nécessaires à l'activité - Contrat de prestation - Devis / Facture / Relance facture - Contrat de confidentialité - Courrier - Mentions légales - Conditions Générales de vente

### **Modalités d'évaluation**

Études de cas et activités ludo-pédagogiques (mises en situation) permettront de mesurer l'acquisition des nouvelles compétences. La certification "Gérer la relation client dans l'hospitalité de luxe" pourra être attribuée, en fonction du résultat des évaluations.



© photos 123RF.com - Thinkstockphotos.fr - mars 2018

## **French Touch Attitude**

30, rue du Moulin aux Moines  
53940 Saint Berthevin

[mgiacomino@french-touch-attitude.com](mailto:mgiacomino@french-touch-attitude.com) | T. +33 (0)6 17 71 65 35  
[fxlanglois@french-touch-attitude.com](mailto:fxlanglois@french-touch-attitude.com) | T. +33 (0)6 46 52 03 12

[www.french-touch-attitude.com](http://www.french-touch-attitude.com)