

Badge Expert Relation Client

Qu'est-ce que le badge Expert Relation Client ?

Le badge Expert Relation Client est une micro certification, créée et reconnue par la branche professionnelle de la [Restauration rapide](#). C'est un outil numérique qui permet de reconnaître et de valider des compétences, des savoirs, des réalisations ou des expériences. Il permet de valoriser les compétences, qualités humaines et professionnelles indispensables à l'excellence du service client.

Quels sont les avantages ?

Pour le titulaire

L'obtention de la certification vous permet d'enrichir votre CV avec une certification reconnue par les branches professionnelles et appréciée des recruteurs des entreprises du secteur concerné.

Selon votre profil et votre situation, elle vous permet de :

- ✓ Compléter votre parcours initial
- ✓ Apprendre un nouveau métier
- ✓ Vous insérer durablement dans l'emploi
- ✓ Renforcer vos compétences et votre qualification pour évoluer dans votre entreprise ou préparer une mobilité
- ✓ Renforcer votre employabilité

Pour les entreprises

Certification créée par des professionnels pour des professionnels.

En tant qu'entreprise, la certification permet de :

- ✓ Former efficacement à vos métiers et faciliter l'intégration d'un nouveau salarié, par exemple dans le cadre d'un contrat de professionnalisation
- ✓ Reconnaître et développer les compétences des salariés déjà en poste par l'obtention d'une qualification
- ✓ Dynamiser les parcours professionnels et accompagner la mobilité au sein de votre entreprise
- ✓ Anticiper l'évolution des métiers
- ✓ Fidéliser et motiver vos équipes, en valorisant leurs savoir-faire et en favorisant les évolutions de carrière

Public cible

- ✓ Toutes entreprises de la branche professionnelle de la Restauration Rapide
- ✓ Equipier avec au moins 3 mois d'ancienneté

Quelles sont les compétences validées par le badge ?



L'équipier doit être capable de maîtriser les compétences suivantes :

Blocs de compétences	Modalités d'évaluation
BC1 – Accueil dans un contexte multicanal	Mise en situation réelle Entretien avec le responsable opérationnel
BC2 – Réalisation de la prestation & satisfaction client	Mise en situation réelle Entretien avec le responsable opérationnel
BC3 : Vente & conseil client	Mise en situation réelle Entretien avec le responsable opérationnel
BC4 : Gestion des situations relationnelles difficiles	Mise en situation réelle Entretien avec le responsable opérationnel
BC5 : Expérience client globale & outils digitaux	Mise en situation réelle Entretien avec le responsable opérationnel

Qui contacter pour aller plus loin ?

Vous êtes une entreprise

Vous êtes une entreprise et vous souhaitez mettre en œuvre le badge « Expert Relation Client » ? [Contactez votre conseiller AKTO.](#)

Vous êtes un salarié

Vous êtes salarié et vous souhaitez valider le badge « Expert Relation Client ». Renseignez-vous auprès de votre employeur.