



LES COMPÉTENCES  
AU SERVICE DE  
**L'EXCELLENCE**

# COMITÉ D'ORIENTATION OPÉRATIONNELLE

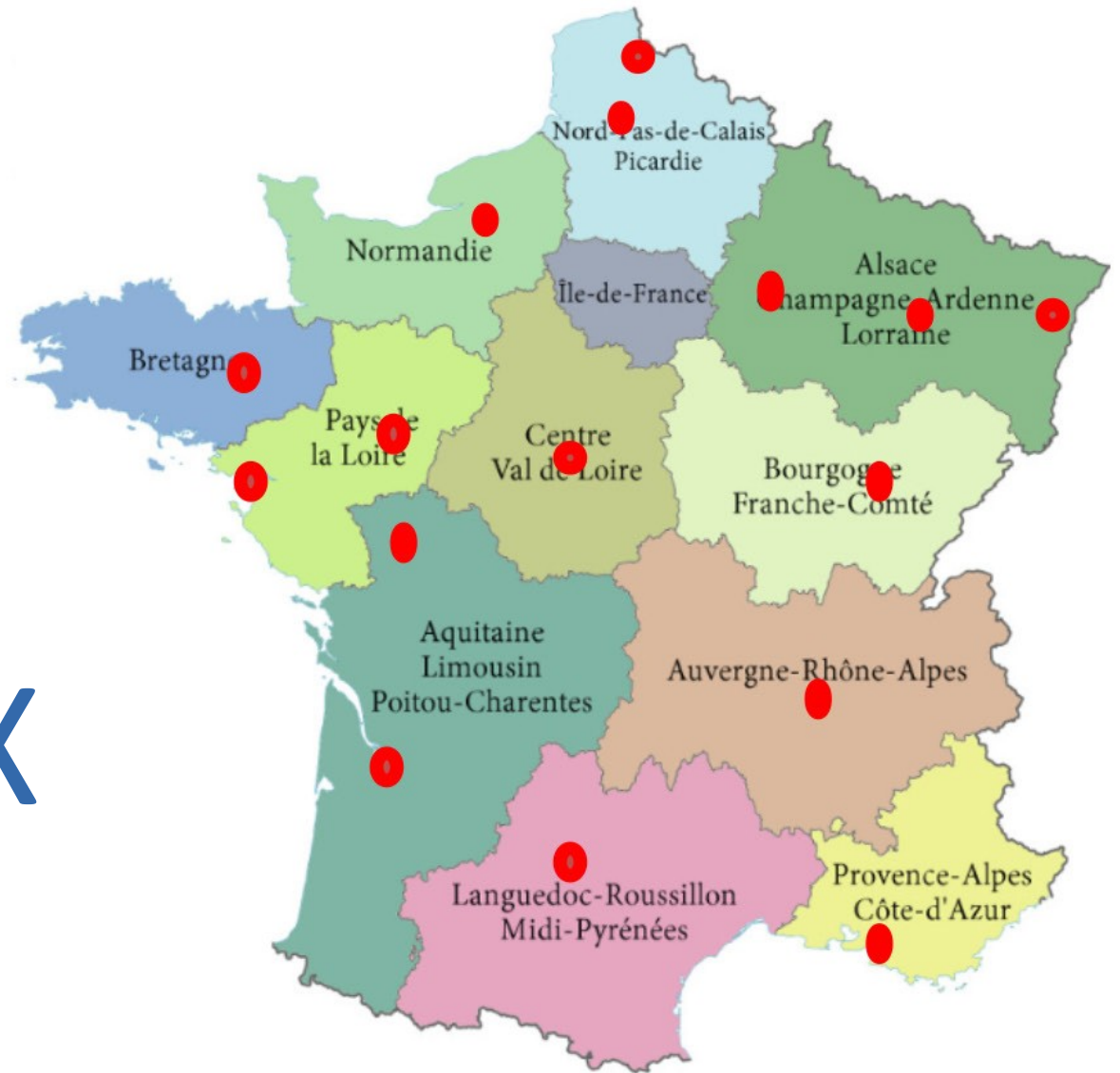


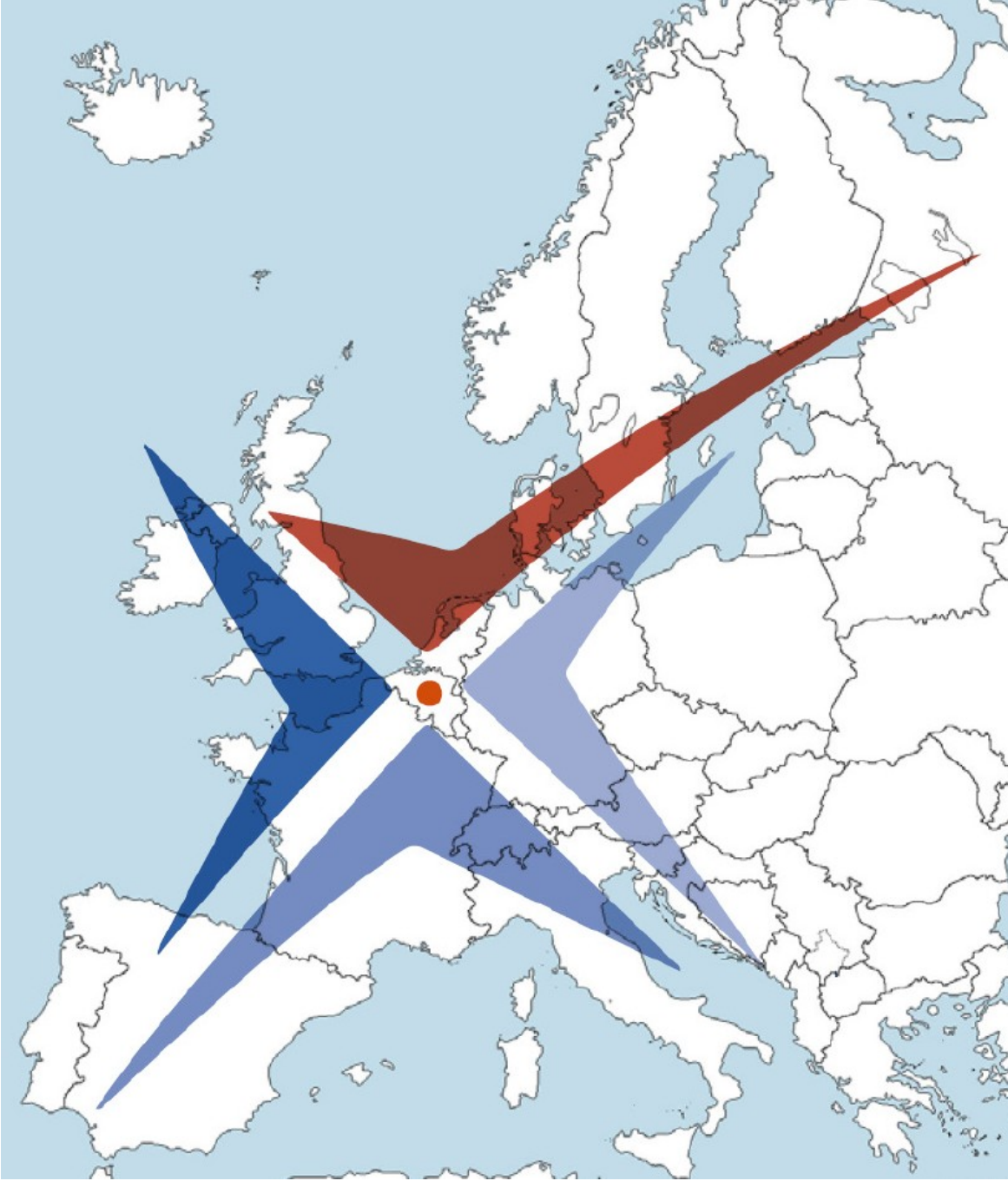
# COMITÉ STRATÉGIQUE FILIÈRE





# 16 COPIL DES CLUBS RÉGIONNAUX





UN  
POSITIONNEMENT  
RÉSOLUMENT  
EUROPÉEN



# INAUGURATION DES BUREAUX



**DE BRUXELLES EN 2016**



DEPUIS SA CRÉATION

PLUS DE

**60** MEMBRES

DEPUIS SA CRÉATION

PLUS DE 250  
RECRUTEMENTS

GRÂCE À NOS DISPOSITIFS

DEPUIS SA CRÉATION

PLUS DE 1000  
ENTRETIENS

DEPUIS SA CRÉATION

PLUS DE 100 000

HEURES DE  
FORMATION

DISPENSÉES PAR NOS PARTENAIRES

DEPUIS SA CRÉATION

PLUS DE 100

COMITÉS

DE TRAVAIL

DEPUIS SA CRÉATION

3 THINK TANKS

7 ÉTUDES

8 LIVRABLES

DEPUIS SA CRÉATION

6 M€

DE BUDGET

**DES ÉVÈNEMENTS  
PRESTIGIEUX**





**Laurent Paillassot**

**Une expérience client  
incomparable**





# Intervenants

**Denis Boissard** : Directeur Général Agre pour l'insertion dans l'industrie

**Chantal RICHARD** : Secrétaire Confédérale (CFDT) en charge des politiques d'inclusion

**Jean-François CONNAN** : Vice-président de la « Commission Education, Formation et Insertion » du MEDEF

**Louis GALLOIS** : Président de la FNARS

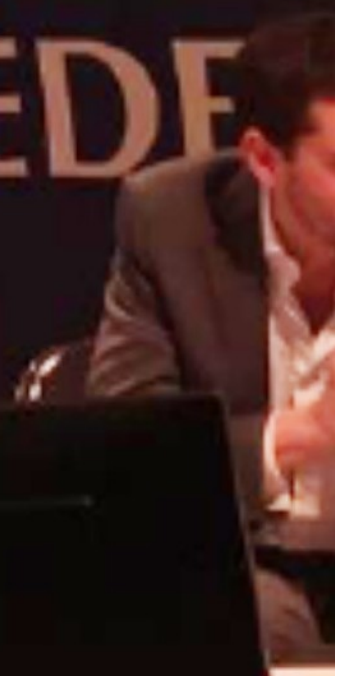
**ERIC LESTANGUET** : Président de l'Institut National de la Relation Client

**Didier MONTEGUT** : Directeur Général du Groupe TS Alyza

les  
**Geiq**



**MEDEF**







# PROJET LA PLATEFORME AIX-MARSEILLE





**SUR 6 MOIS D'EXPÉRIMENTATION**

**608**  
**CV**  
**REÇUS**

**72%**  
**DES CV**  
**REÇUS EN**  
**ENTRETIEN**

**1/3 DES**  
**CANDIDATS**  
**RECRUTÉS**

# EMPLOI PAR ALTERNANCE

GROUPEMENT D'EMPLOYEURS  
POUR L'INSERTION EN IDF

Geio ÎLE DE FRANCE  
la plus belle façon d'embaucher

100<sup>e</sup> salarié recruté



# LABEL RSE DE LA RELATION CLIENT

DEPUIS 2008



**52** comités de labellisation

# LABEL RSE DE LA RELATION CLIENT

DEPUIS 2008



**53** entreprises labellisées

# LABEL RSE DE LA RELATION CLIENT EN DÉC 2017



**80000 ETP**  
couverts par le label

ÉDUCATION  
FORMATION

CONSTRUCTION  
ET DÉVELOPPEMENT  
DES RÉFÉRENTIELS

# CONSTRUCTION ET DÉVELOPPEMENT DES RÉFÉRENTIELS

- Développement fiche métiers
- Création des référentiels de compétences
- Création référentiels de formation



ANNEXE  
**GUIDE DES MÉTIERS**  
de la Relation Client  
édition 2016



# CONSTRUCTION ET DÉVELOPPEMENT DES RÉFÉRENTIELS



# 1<sup>er</sup> Campus des Métiers de la Relation client en région PACA

ÉDUCATION  
FORMATION

CRÉATION  
DE CERTIFICATION

# CRÉATION DE CERTIFICATION

3

**PARCOURS LABELLISÉS  
COMPÉTENCES RC  
POUR 3740  
COLLABORATEURS  
SUR 50 000  
HEURES**

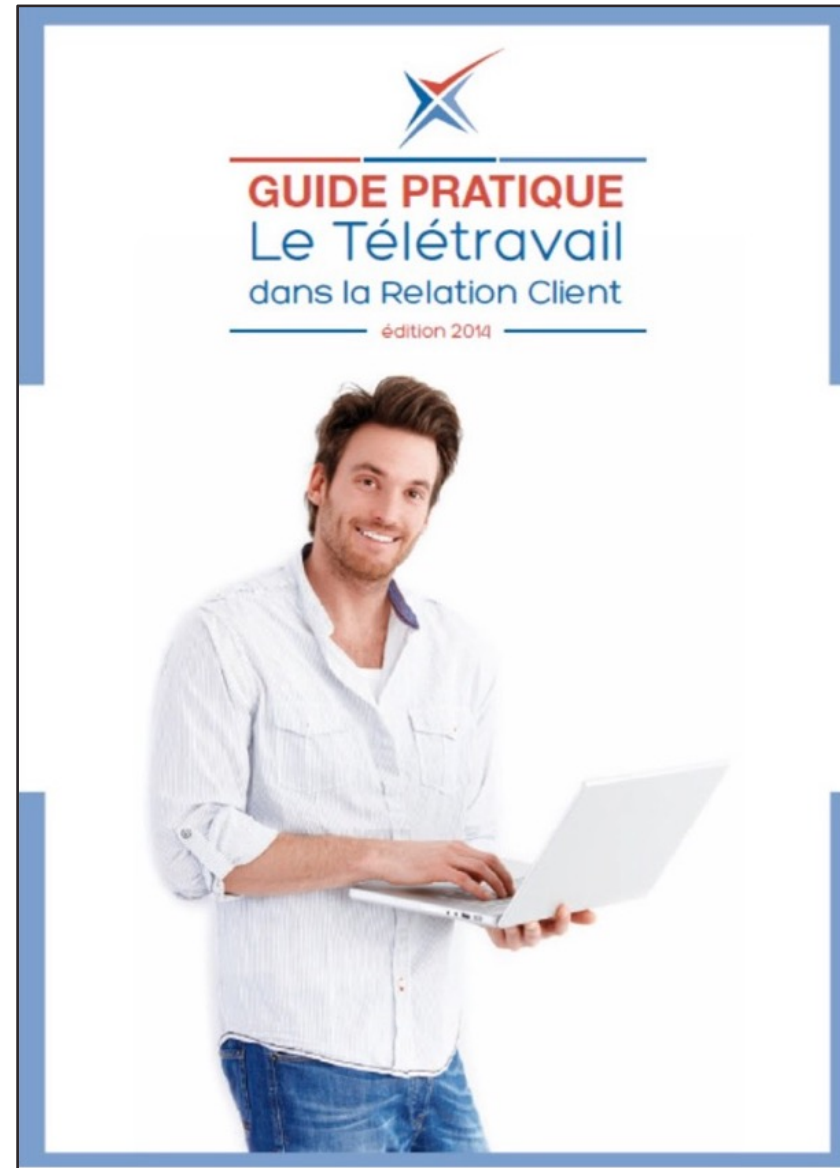


# ENGIE HOME SERVICES



**DES ÉTUDES  
ET PUBLICATIONS  
FAISANT RÉFÉRENCE**

# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



Pour une Relation Client socialement responsable



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



L'Excellence  
de la Relation Client  
par les compétences



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



RAPPORT // FÉVRIER  
2017 LA RELATION  
CLIENT  
NOUVELLE FILIÈRE DE CROISSANCE

# DÉFIS HORIZON 2030

5 ANS SEULEMENT  
POUR AGIR !



# ÉTUDES ET PUBLICATIONS



GUIDES,  
LIVRES BLANCS  
RAPPORTS,  
ÉTUDES,  
ENQUÊTES,  
EXPÉRIMENTATIONS,  
BAROMÈTRES

...



INRC

Institut National de la Relation Client

