



LES COMPÉTENCES
AU SERVICE DE
L'EXCELLENCE

COMITÉ D'ORIENTATION OPÉRATIONNELLE

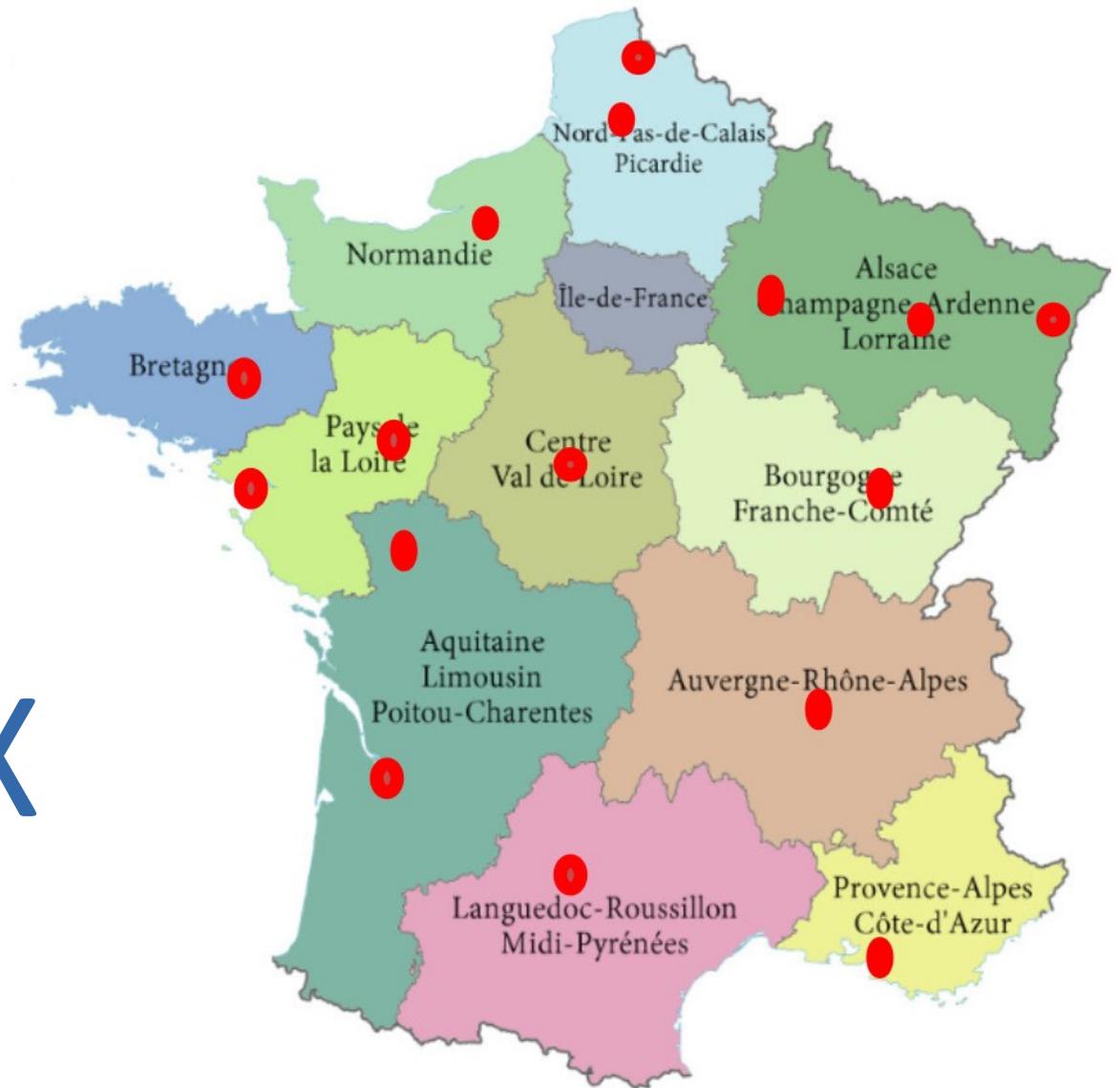


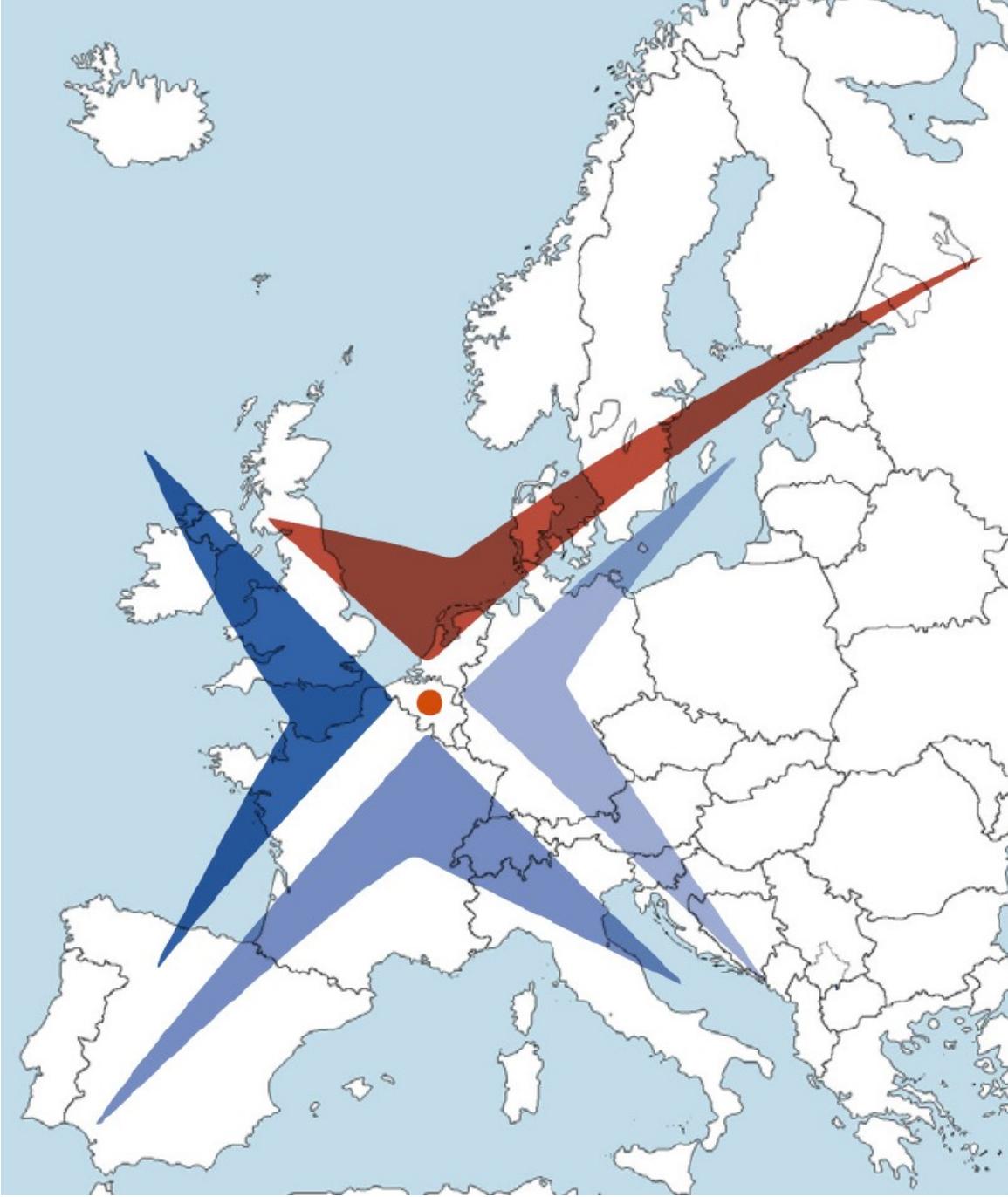
COMITÉ STRATÉGIQUE FILIÈRE





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 Éducation, 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 25 Aya

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^e 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^{er} Campus des Métiers de la Relation client en région PACA

ÉDUCATION
FORMATION

CRÉATION
DE CERTIFICATION

CRÉATION DE CERTIFICATION

3

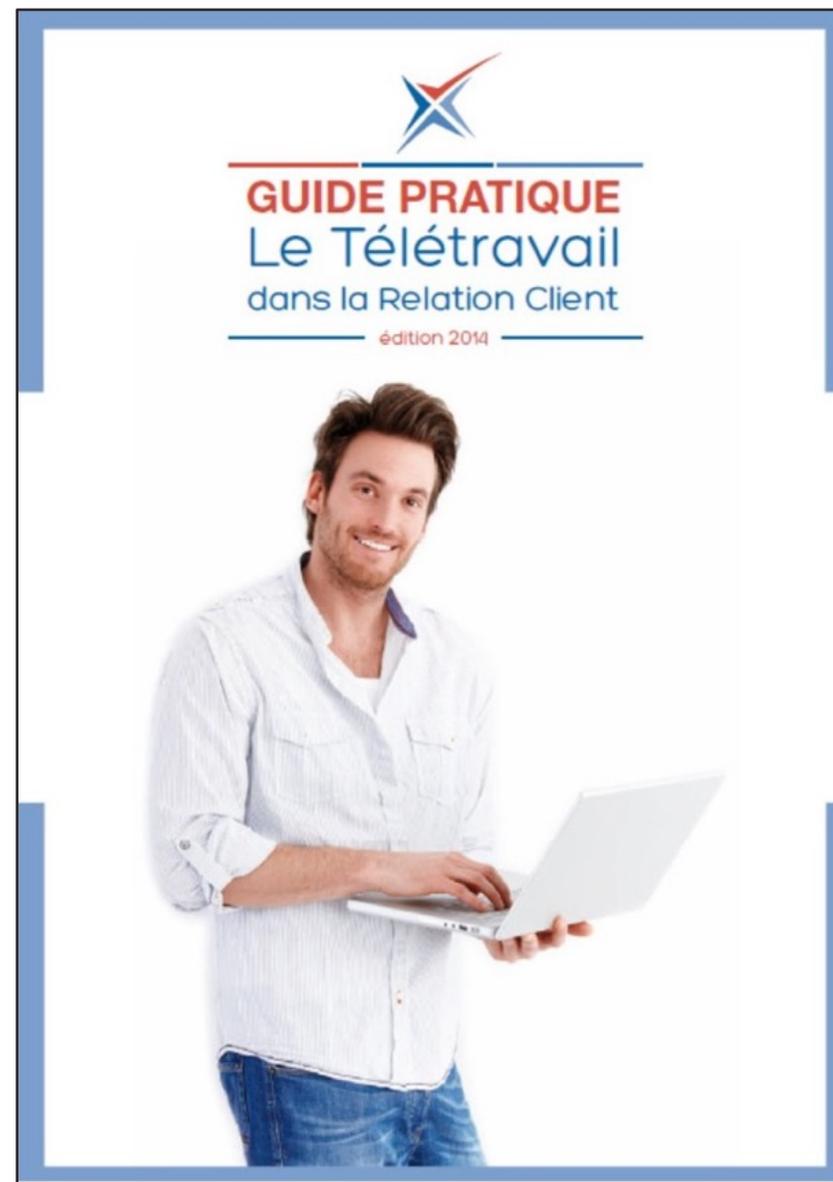
**PARCOURS LABELLISÉS
COMPÉTENCES RC
POUR 3740
COLLABORATEURS
SUR 50 000
HEURES**



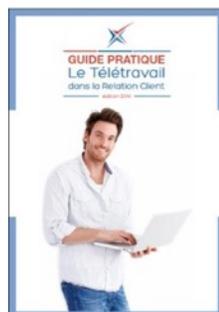
ENGIE HOME SERVICES

**DES ÉTUDES
ET PUBLICATIONS
FAISANT RÉFÉRENCE**

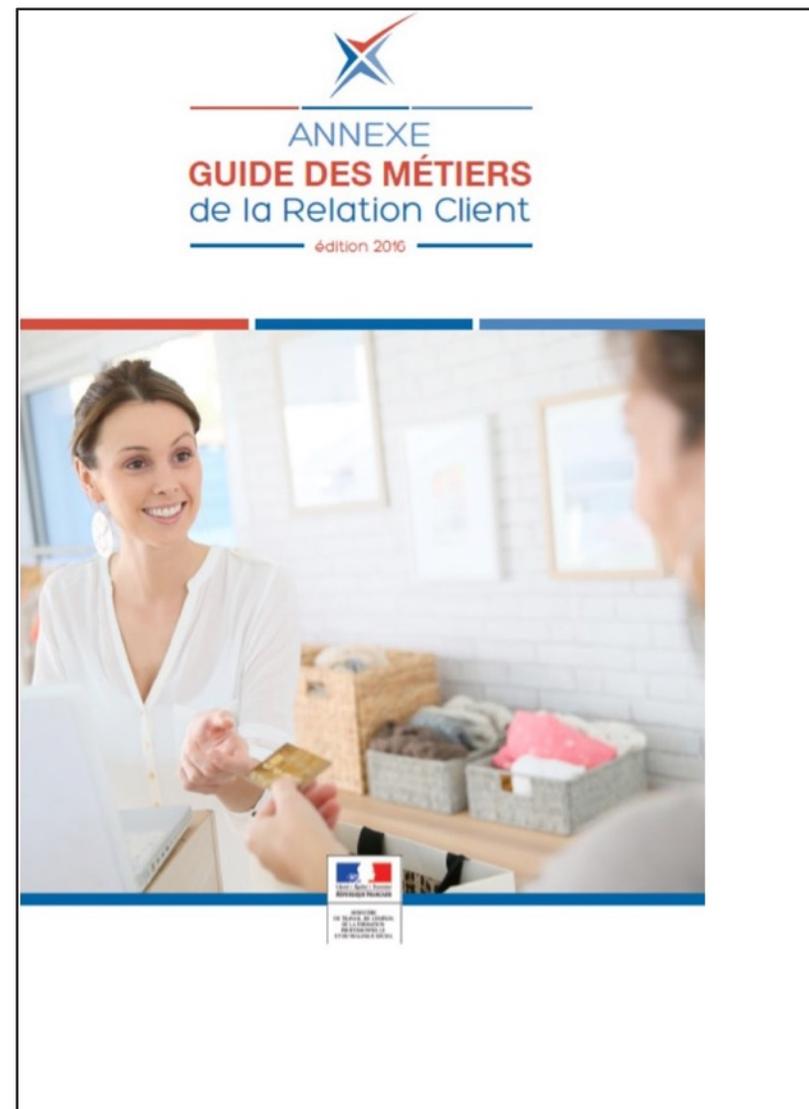
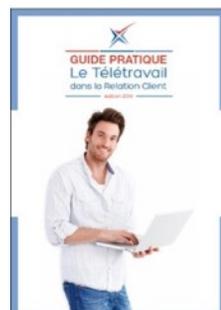
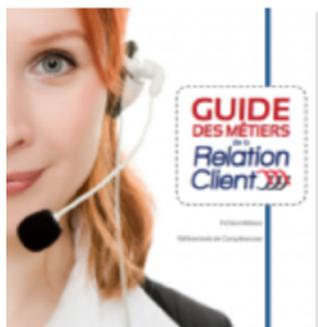
ÉTUDES ET PUBLICATIONS



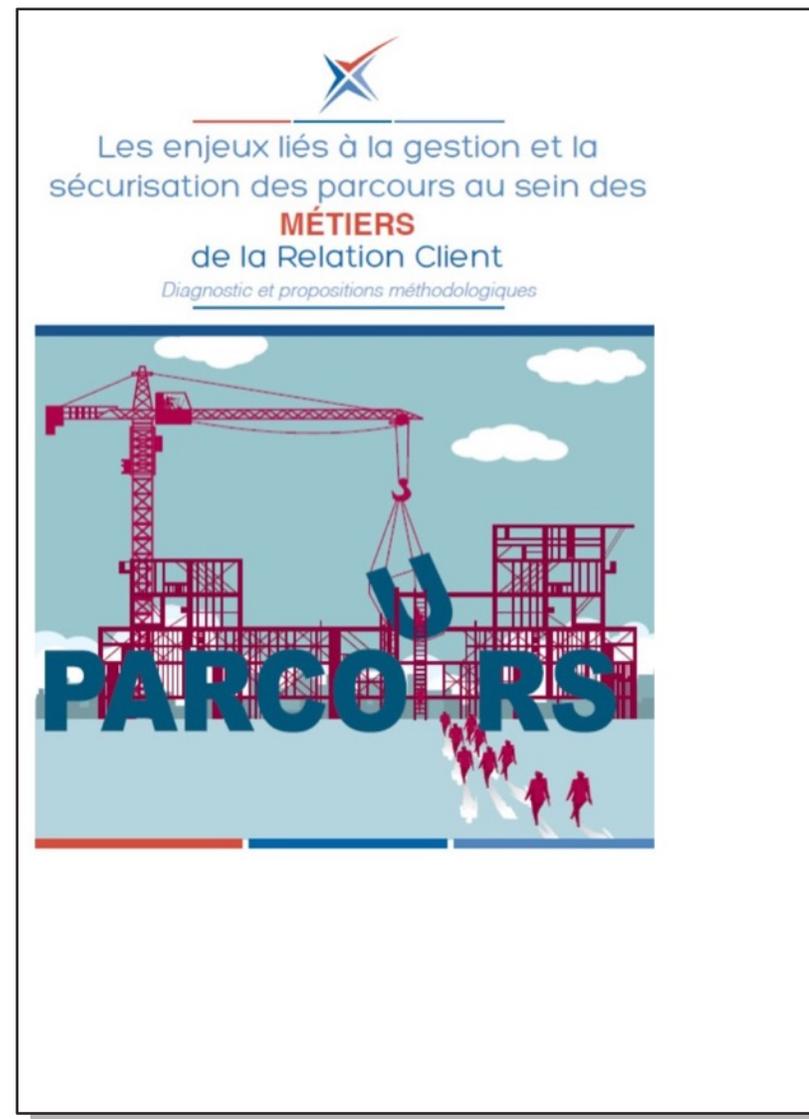
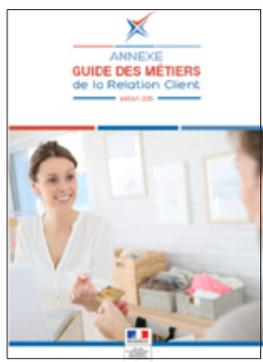
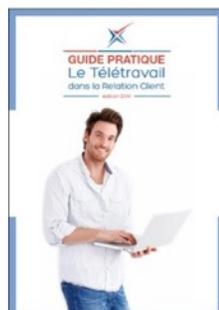
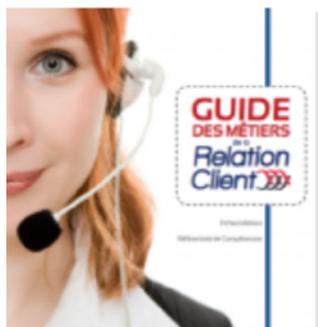
ÉTUDES ET PUBLICATIONS



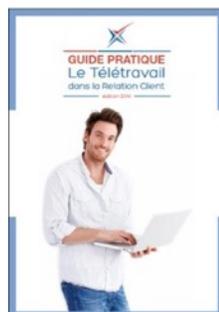
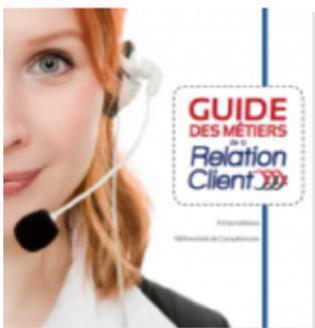
ÉTUDES ET PUBLICATIONS



ÉTUDES ET PUBLICATIONS



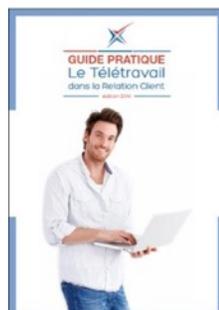
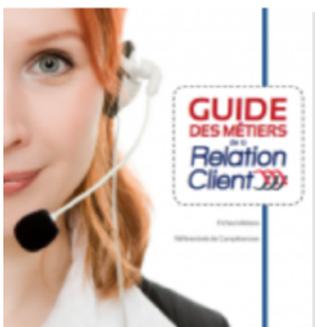
ÉTUDES ET PUBLICATIONS



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

...



INRRC

Institut National de la Relation Client

