

ACTUALITÉS

Etude pour établir une offre de formation adaptée pour les métiers de la Relation client



A PROPOS...

Publié le : 12.01.2015 - Modifié le : 06.03.2018

Dans le cadre d'un partenariat actif, Opcalia et l'Institut National de la Relation Client (INRC) œuvrent ensemble pour le développement des compétences de la relation client.

Les travaux menés ont pour finalité de répondre aux besoins des entreprises sur le territoire et ainsi de favoriser le développement des compétences pour améliorer la compétitivité des entreprises et également de créer une dynamique débouchant sur des emplois.

L'enjeu de ce travail est de construire une offre de formation adaptée pour ces métiers dans les années à venir.

Les objectifs et livrables assignés au prestataire sont les suivants :

- ✔ Actualiser le référentiel de compétences des métiers de la filière
- ✔ Caractériser les tendances d'évolution des métiers à court terme et à moyen terme
- ✔ Actualiser la cartographie des formations liées aux métiers de la relation client
- ✔ Analyse critique – rapport d'étonnement des réponses de formation actuelles
- ✔ L'offre de formation attendue sous forme de cartographie type structurée avec articulation, logique de parcours couvrant formation initiale et continue à l'horizon de la période 2016-2020.
Domaine / Sous domaine / Intitulé avec objectif pédagogique / modalité pédagogique / fourchette de volume horaire / flux stagiaire annuel / Zone territoriale du besoin caractérisé / Formation(s) existante(s), la plus proche à faire évoluer

Il est ainsi demandé au prestataire de réaliser une étude sur les besoins de formation de la filière Relation client à court, et moyen ainsi que les tendances à long terme.

Cet appel à propositions est ouvert du 12 janvier 2015 au 04 février 2015.

Vous souhaitez en savoir + ?

[Télécharger l'appel à propositions](#)

Le dossier est à renvoyer à [Samira Amette](#) et [Emilie Madiqou](#), copie [Emmanuelle Frank](#)

A LIRE AUSSI : APPELS D'OFFRES