

Communiqué de presse  
Paris, le 29 mai 2015

## Création du Certificat de Compétences Services (CCS)

Cinq branches des Services - banques, assurances, organismes de formation, hôtellerie-restauration, bureaux d'études et de conseil - viennent de créer le Certificat de Compétences Services (CCS), validant l'expertise des collaborateurs en matière de relation client autour de cinq compétences-clés :

- . Etablir un contact efficace et adapté au client
- . Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client
- . Conduire un échange avec le client en lien avec une prestation de service
- . Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- . Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client

Le Certificat de Compétences Services constitue une innovation majeure en ouvrant une passerelle entre des métiers aussi différents que ceux de la banque, de l'assurance, de l'hôtellerie, de la formation ou du conseil. Il va ainsi favoriser l'évolution et la mobilité interbranches des salariés des services et représente un outil de management et une sécurisation des recrutements supplémentaire pour les employeurs.

Plusieurs autres branches des services ont manifesté leur intérêt pour ce certificat et sont en négociation pour y adhérer.

Le CCS a été inscrit ce jour à l'inventaire de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle.

*«Le Groupement des Professions de service, qui regroupe 26 fédérations de services et 23 grandes entreprises a soutenu dès son origine cette initiative. Il s'agit d'un progrès important dans la prise en compte des spécificités de nos métiers et de nos entreprises. C'est en effet la première fois qu'une formation transversale est mise en place dans les services, qui représentent 9,8 millions d'emplois en France et 45% du PIB » a commenté Christian NIBOUREL, Président du Groupement des Professions de Services.*

*Le Groupement des Professions de Services regroupe 26 fédérations de services ainsi que 23 grandes entreprises adhérentes directes, dans les domaines des services aux entreprises, des services financiers, des services aux particuliers et aux personnes et des services aux collectivités. Le secteur des services représente 9,8 millions d'emplois et 45% de la valeur ajoutée du pays.*

*Ses thèmes d'action concernent en priorité la contribution du secteur des services à la croissance et à l'emploi, la formation, la valorisation des métiers de services et la prise en compte des spécificités du secteur dans les politiques publiques, l'innovation.*

### Contact

Yannick Le Bourdonnec Conseil  
[y.lebourdonnec@ylbconseil.fr](mailto:y.lebourdonnec@ylbconseil.fr)  
01 44 82 85 91 / 06 09 78 05 72