PARROLLS

PAROLES D'EXCELLENCES

FICHE D'IDENTITÉ — PARROLLS

Nom du certificat	PARROLLS — PAROLES D'EXCELLENCES
Code CRC	PARROLLS-PAR00121FS082023
Code fiche (RCI)	**RICC1670**
Domaine(s)	Centre d'Appels | Vente en Agence et Galerie | Distribution | Change Management | Art Oratoire
Entité concernée	Professionnels, Entreprises et Organisations du secteur : Centre d'Appels
Niveau de qualification	Niveau 5 (Bac + 2)
État	Active
Date d'échéance	22.08.2027
Organisme certificateur	GIVEN ITM- IT Solution Training Marketing Management des Organisations | RNA : RCCM: CI-ABJ-03-2014-B12-13793
Régulateur	RICC – Régulation Internationale des Compétences et des Certifications Professionnelles
Base légale	Arrêté du 22 mars 2023, BO RICC n°1549 du 22 mars 2023
Date de décision	22.08.2023
Date de publication de la fiche	22.08.2023
Date de début des parcours	22.09.2023
Date de dernière délivrance	22.06.2030

APERÇU ET DESCRIPTION DE LA CERTIFICATION PARROLLS

La certification PARROLLS — PAROLES D'EXCELLENCES — est un label FAIF dédié aux professionnels et organisations opérant dans le domaine : Centre d'Appels et de la Relation Client .

Elle certifie les compétences nécessaires pour exercer avec excellence dans les programmes : Posture et Relation - Prise de Parole - Gestion de Réclamations - Discours Client - Accueil - Assistanat de Direction - Conduite au Changement.

Deux niveaux : CERTIFIED SKILLS (base) et PROFESSIONAL SKILLS (expert).

Activités et secteurs visés	Types d'emploi ciblés
Posture et Relation Prise de Parole - Gestion de Réclamations - Discours Client - Conduite au Changement	Posture et Relation Prise de Parole, Gestion de Réclamations, Discours Client, Conduite au Changement

RÉFÉRENTIELS ET SOUS-CERTIFICATIONS — PARROLLS

Code	Sous-certification	Type	Profils cibles
PARROLLS-CERT	**PARROLLS — CERTIFIED SKILLS**	Niveau Base	Posture et Relation Prise de Parole, Gestion de Réclamations, Discours Client, Conduite au Changement
PARROLLS-PROF	**PARROLLS — PROFESSIONAL SKILLS**	Niveau Expert	Posture et Relation Prise de Parole, Gestion de Réclamations, Discours Client, Conduite au Changement

CLIENTS POTENTIELS ET MARCHÉS CIBLES — PARROLLS

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Entreprises et Organisations	Structures ayant des besoins en compétences PARROLLS certifiées.	• Grandes entreprises certifiant leurs équipes en Centre d'Appels • PME et ETI souhaitant structurer et valoriser leurs compétences en PARROLLS • Directions opérationnelles cherchant à valider les acquis de leurs collaborateurs • Cabinets de conseil souhaitant valoriser l'expertise de leurs consultants • Organisations souhaitant répondre aux exigences des appels d'offres institutionnels
Secteur Formation et Développement	Acteurs de la formation et du renforcement de capacités.	• Centres de formation intégrant la certification dans leurs programmes • Grandes écoles et universités souhaitant certifier leurs diplômes • Programmes de formation continue proposant des parcours certifiants • Organismes de financement de la formation évaluant la qualité des prestataires • Directions RH souhaitant certifier les compétences de leurs collaborateurs

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Institutions et Secteur Public	Organisations publiques ayant des besoins de certification dans ce domaine.	• Ministères et administrations certifiant leurs agents • Collectivités territoriales valorisant les compétences de leurs personnels • Agences de développement international finançant des programmes de renforcement • ONG et associations implémentant des projets dans ce domaine • Partenaires des bailleurs de fonds internationaux (Banque Mondiale, AFD, PNUD)
Marché francophone et international	Organisations africaines francophones et internationales.	• Entreprises africaines cherchant un label reconnu au niveau international • Groupes panafricains harmonisant les compétences de leurs équipes • Programmes de coopération technique cherchant des certifications crédibles • Réseaux professionnels sectoriels valorisant la certification FAIF • Plateformes de financement valorisant les certifications pour l'octroi de soutien

PARROLLS — CERTIFIED SKILLS (NIVEAU BASE)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Certification de niveau base pour les professionnels débutants ou en reconversion souhaitant valider leurs compétences fondamentales dans le domaine PARROLLS. Elle couvre les savoirs théoriques, les savoir-faire pratiques et les comportements professionnels attendus.

Profil	Description
Posture et Relation Prise de Parole	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Posture et Relation Prise de Parole
Gestion de Réclamations	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Gestion de Réclamations
Discours Client	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Discours Client
Conduite au Changement	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Conduite au Changement

COMPÉTENCES MÉTIERS — PARROLLS — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Maîtriser les fondamentaux théoriques et réglementaires du domaine : Centre d'Appels	Basique
M2	Concevoir et mettre en oeuvre des programmes et plans d'action adaptés aux exigences de la certification PARROLLS	Basique
M3	Appliquer les méthodes et outils professionnels spécifiques au domaine : Posture et Relation Prise de Parole	Intermédiaire
M4	Évaluer les performances et résultats des activités dans le domaine PARROLLS selon les standards FAIF	Intermédiaire
M5	Piloter des projets et missions dans le domaine en respectant les contraintes de qualité, coût et délai	Intermédiaire
M6	Assurer une veille sectorielle et réglementaire permanente dans le domaine de la certification PARROLLS	Intermédiaire
M7	Produire des livrables et rapports conformes aux exigences du référentiel PARROLLS et aux attentes des commanditaires	Expert
M8	Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et processus du domaine PARROLLS au sein des organisations	Expert
Total		**8**

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — PARROLLS — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Rigueur professionnelle et sens de la méthode dans l'exercice des activités du domaine	Basique
C2	Capacité d'écoute active et orientation vers les besoins réels des parties prenantes	Basique
C3	Esprit d'initiative et proactivité dans la résolution de problèmes opérationnels et stratégiques	Intermédiaire
C4	Communication professionnelle adaptée aux différents interlocuteurs internes et externes	Intermédiaire
C5	Travail en équipe, coordination et collaboration transversale au sein de l'organisation	Intermédiaire
C6	Intégrité professionnelle, déontologie et respect des engagements pris	Intermédiaire
C7	Adaptabilité, agilité et engagement dans le développement professionnel continu	Expert
Total		**7**

VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Voie d'accès	Oui	Non	Jury
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	OUI		Oui
En contrat d'apprentissage		NON	
Après un parcours de formation continue	OUI		Oui
En contrat de professionnalisation ou d'alternance		NON	
Par candidature individuelle	OUI		Oui
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)		NON	

Prérequis : Aucun prérequis strict pour le niveau base. Motivation avérée pour le domaine PARROLLS. Dossier de candidature complet auprès du FAIF.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux du domaine PARROLLS et référentiel métier	QCM de connaissances + étude de cas théorique (60 min)
Bloc 2 — Mise en pratique des compétences clés : Posture et Relation Prise de Parole et Gestion de Réclamations	Mise en situation pratique + livrable professionnel (60 min)
Bloc 3 — Évaluation de la performance et pilotage de la qualité	Étude de cas évaluation + plan d'amélioration (45 min)
Bloc 4 — Compétences comportementales et posture professionnelle	Assessment situationnel + entretien devant jury (45 min)

> Score global >= 60/100 — Seuil minimal >= 50/100 par bloc — Renouvellement tous les 4 ans par examen ou séminaire agréé FAIF.

PARROLLS — PROFESSIONAL SKILLS (NIVEAU EXPERT)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Certification de niveau expert pour les professionnels confirmés dans le domaine PARROLLS. Elle certifie une maîtrise avancée des compétences métiers, une capacité de pilotage stratégique et un leadership reconnu dans le secteur.

Profil	Description
Posture et Relation Prise de Parole	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Posture et Relation Prise de Parole
Gestion de Réclamations	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Gestion de Réclamations
Discours Client	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Discours Client
Conduite au Changement	Professionnel(le) du domaine PARROLLS — Conduite au Changement

COMPÉTENCES MÉTIERS — PARROLLS — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Maîtriser les fondamentaux théoriques et réglementaires du domaine : Centre d'Appels	Intermédiaire
M2	Concevoir et mettre en oeuvre des programmes et plans d'action adaptés aux exigences de la certification PARROLLS	Intermédiaire
M3	Appliquer les méthodes et outils professionnels spécifiques au domaine : Posture et Relation Prise de Parole	Intermédiaire
M4	Évaluer les performances et résultats des activités dans le domaine PARROLLS selon les standards FAIF	Expert
M5	Piloter des projets et missions dans le domaine en respectant les contraintes de qualité, coût et délai	Expert
M6	Assurer une veille sectorielle et réglementaire permanente dans le domaine de la certification PARROLLS	Expert
M7	Produire des livrables et rapports conformes aux exigences du référentiel PARROLLS et aux attentes des commanditaires	Expert
M8	Contribuer à l'amélioration continue des pratiques et processus du domaine PARROLLS au sein des organisations	Expert
Total		**8**

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — PARROLLS — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau

C1	Rigueur professionnelle et sens de la méthode dans l'exercice des activités du domaine	Intermédiaire
C2	Capacité d'écoute active et orientation vers les besoins réels des parties prenantes	Intermédiaire
C3	Esprit d'initiative et proactivité dans la résolution de problèmes opérationnels et stratégiques	Intermédiaire
C4	Communication professionnelle adaptée aux différents interlocuteurs internes et externes	Expert
C5	Travail en équipe, coordination et collaboration transversale au sein de l'organisation	Expert
C6	Intégrité professionnelle, déontologie et respect des engagements pris	Expert
C7	Adaptabilité, agilité et engagement dans le développement professionnel continu	Expert
Total		**7**

VOIES D'ACCÈS À LA CERTIFICATION

Voie d'accès	Oui	Non	Jury
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		NON	
En contrat d'apprentissage		NON	
Après un parcours de formation continue	OUI		Oui
En contrat de professionnalisation ou d'alternance		NON	
Par candidature individuelle	OUI		Oui
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

> **Prérequis :** Certification PARROLLS Certified Skills OU 2 ans d'expérience dans le domaine. Dossier de candidature avec portfolio de réalisations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Maîtrise avancée du domaine PARROLLS et pratique experte	Étude de cas avancée + soutenance devant jury (75 min)
Bloc 2 — Pilotage stratégique et gestion de projets complexes	Présentation d'un projet stratégique + entretien jury (60 min)
Bloc 3 — Innovation et amélioration continue dans le domaine	Note stratégique ou mémo d'innovation + soutenance (45 min)
Bloc 4 — Leadership et compétences comportementales avancées	Assessment Center de haut niveau (90 min)

Score global >= 70/100 — Seuil minimal >= 60/100 par bloc — Renouvellement tous les 4 ans par conférence internationale FAIF.

Vérifier cette certification

Cette fiche fait foi telle qu'elle est publiée au répertoire de la RICC. Scannez le code ou ouvrez : **https://ricc.in/repertoire/RICC1670**