XFORMUS

EXPERIENCE CLIENT ET FORMATION EN GESTION DES RELATIONS

FICHE D'IDENTITÉ — XFORMUS

Nom du certificat	XFORMUS — EXPERIENCE CLIENT ET FORMATION EN GESTION DES RELATIONS
Code CRC	XFR00231FS072026
Code fiche (RCI)	**RICC1780**
Domaine(s)	EXPERIENCE CLIENT | GESTION DES RELATIONS | CRM | SERVICE CLIENT | FIDELISATION
Entité concernée	Services, Banques, Télécom, Commerce, Hôtellerie, Organisations de toutes tailles
Niveau de qualification	Niveau 6 (Bac + 3 et Bac + 4)
État	Active
Date d'échéance	13.11.2030
Organisme certificateur	HEM BUSINESS SKILLS- HAUTE ECOLE DU MANAGEMENT DES METIERS ET DES SERVICES | RNA : N°AICF0129PS733200155
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	13.07.2026
Date de publication de la fiche	18.08.2026
Date de début des parcours	18.08.2026
Date de dernière délivrance	18.08.2030

APERÇU ET DESCRIPTION DE LA CERTIFICATION XFORMUS

La certification XFORMUS — EXPERIENCE CLIENT ET FORMATION EN GESTION DES RELATIONS est délivrée par HEM Business Skills, accrédité FAIF.

Elle certifie les professionnels spécialisés dans la gestion de l'expérience client et des relations.

Elle valide la maîtrise des méthodes de conception d'une expérience client exceptionnelle, des outils CRM et des techniques de gestion des relations durables. Domaines de compétence : Expérience client : Design thinking appliqué au CX, parcours client et touchpoints, cartographie de l'expérience, NPS, CSAT et CES, amélioration continue de l'expérience ; Gestion des relations client : Techniques de relation client, gestion des réclamations, médiation,

fidélisation, programmes de loyalty, valeur client à vie (CLV) ; Crm et outils : Outils CRM (Salesforce, HubSpot, Zoho, Dynamics), segmentation client, automatisation marketing, analytics CRM, rapports et tableaux de bord ; Formation en service client : Conception et animation de formations service client, scripts et procédures de réponse, management des équipes de service client, qualité de service.

Activités et secteurs visés	Types d'emploi ciblés
Services | Banques | Télécom | Commerce | Hôtellerie | Organisations de toutes tailles	Responsable Expérience Client, Directeur Service Client, CRM Manager, Chargé de Relation Client, Customer Success Manager, Responsable Satisfaction Client

RÉFÉRENTIELS ET SOUS-CERTIFICATIONS — XFORMUS

Code	Sous-certification	Type	Profils cibles
`XFORMUS-CERT`	**XFORMUS — CERTIFIED SKILLS**	Niveau Base	Responsable Expérience Client, Directeur Service Client, CRM Manager, Chargé de Relation Client, Customer Success Manager, Responsable Satisfaction Client
`XFORMUS-PROF`	**XFORMUS — PROFESSIONAL SKILLS**	Niveau Expert	Responsable Expérience Client, Directeur Service Client, CRM Manager, Chargé de Relation Client, Customer Success Manager, Responsable Satisfaction Client

CLIENTS POTENTIELS ET MARCHÉS CIBLES — XFORMUS

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Entreprises et Organisations	PME, ETI, grandes entreprises, multinationales, groupements professionnels cherchant à certifier et valoriser les compétences de leurs collaborateurs.	
Professionnels en Activité	Cadres, managers et techniciens souhaitant valider, renforcer et faire reconnaître officiellement leurs compétences dans leur domaine d'expertise.	
Demandeurs d'Emploi & Reconversion	Personnes en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle souhaitant acquérir une certification reconnue pour accélérer leur retour à l'emploi.	

Segment	Description	Profils potentiels ciblés
Établissements de Formation	Écoles, universités, centres de formation agréés FAIF intégrant la certification dans leurs cursus comme débouché professionnel certifié.	

XFORMUS — CERTIFIED SKILLS (NIVEAU BASE)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Les modules et compétences suivants constituent le référentiel de la certification CERTIFIED SKILLS. La maîtrise de ces éléments est validée par des évaluations théoriques et pratiques dans le contexte professionnel du domaine.

COMPÉTENCES MÉTIERS — XFORMUS — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Expérience client et parcours digital : Concepts de l'expérience client (CX) et du parcours d'achat digital (customer journey), cartographie des parcours clients (customer journey mapping), points de contact digitaux et physiques (omnicanal), mesure de l'expérience client (NPS, CSAT, CES), design thinking appliqué à l'expérience client.	Basique
M2	Digitalisation de la relation client : Plateformes CRM (Salesforce, HubSpot, Zoho), outils de customer success, support client digital (chat, chatbots, emails, réseaux sociaux), self-service et FAQ intelligentes, personnalisation de l'expérience client par la data.	Basique
M3	Marketing de l'expérience et fidélisation : Marketing relationnel et fidélisation client, programmes de fidélité et de récompenses, storytelling de marque et brand experience, marketing émotionnel, voice of the customer (VoC) et écoute client.	Intermédiaire
M4	Transformation digitale orientée client : Transformation digitale des entreprises centrée sur le client, culture customer-centric, formation des équipes à l'expérience client, ROI de l'expérience client, intégration des canaux online et offline.	Intermédiaire
Total		**4**

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — XFORMUS — CERTIFIED SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Analyse et cartographie de l'expérience client : Capacité à analyser le parcours client, identifier les moments de vérité, cartographier les points d'amélioration de l'expérience.	Tous niveaux
C2	Communication orientée client : Communication empathique avec les clients, gestion des réclamations, communication de la valeur de l'expérience client en interne.	Tous niveaux
C3	Travail en équipe customer-centric : Collaboration entre les équipes marketing, vente, service client, IT pour améliorer l'expérience client de manière transversale.	Tous niveaux
C4	Adaptabilité aux nouvelles attentes des clients : Adaptation aux nouvelles attentes des clients africains (mobile-first, omnicanal), veille sur les tendances de l'expérience client.	Intermédiaire
Total		**4**

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		NON	
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

Prérequis : Bac+2 en commerce, marketing ou communication. 2 ans d'expérience service client ou CRM. Test de positionnement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux métier	Évaluation des connaissances fondamentales du domaine, des concepts clés, de la réglementation applicable et du contexte professionnel.
Bloc 2 — Application professionnelle	Mise en pratique des compétences sur des situations professionnelles réelles ou simulées, cas pratiques et exercices d'application.
Bloc 3 — Performance et résultats	Évaluation de la capacité à produire des résultats mesurables, à optimiser les processus et à démontrer une maîtrise opérationnelle avancée.
Bloc 4 — Compétences comportementales	Évaluation des postures professionnelles, de la communication, du travail en équipe, du leadership et des comportements éthiques.

Score global >= 90/100 — Seuil minimal >= 65/100 par bloc (en dessous, reprise de l'examen du bloc) — Validité : 3 ans, renouvellement possible — Jury paritaire FAIF composé de professionnels du secteur et d'experts pédagogiques — Examen en présentiel, à distance sécurisé ou mixte.

XFORMUS — PROFESSIONAL SKILLS (NIVEAU EXPERT)

APERÇU ET PROFILS VISÉS

Les modules et compétences suivants constituent le référentiel de la certification PROFESSIONAL SKILLS. Ce niveau valide une maîtrise approfondie et stratégique du domaine, intégrant des dimensions managériales, de leadership et de transformation organisationnelle.

COMPÉTENCES MÉTIERS — XFORMUS — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
M1	Expérience client et parcours digital : CX, parcours d'achat digital, customer journey mapping, NPS/CSAT, design thinking CX.	Basique
M2	Digitalisation de la relation client : CRM (Salesforce, HubSpot), customer success, support digital, personnalisation par la data.	Basique
M3	Marketing de l'expérience et fidélisation : Marketing relationnel, programmes de fidélité, storytelling, voice of the customer.	Intermédiaire
M4	Transformation digitale orientée client : Transformation digitale customer-centric, culture client, ROI CX, intégration omnicanale.	Intermédiaire
M5	Stratégie d'expérience client avancée : Stratégie CX omnicanale, hyper-personnalisation, prédiction du comportement client, développement de la valeur client à long terme (CLV).	Avancé
M6	Innovation en expérience client : Intelligence artificielle pour la personnalisation CX, réalité augmentée dans le commerce, métavers et expérience client, nouvelles interfaces conversationnelles.	Avancé
M7	Leadership en expérience client : Direction des équipes CX, Chief Customer Officer (CCO), management des équipes de customer success, relations avec les directions générales.	Expert
M8	Excellence et culture client africaine : Développement d'une culture client forte dans les entreprises africaines, intégration des valeurs africaines dans l'expérience client.	Expert
Total		**8**

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES — XFORMUS — PROFESSIONAL SKILLS

Code	Compétence	Niveau
C1	Expertise en expérience client : Expertise avancée en CX et transformation customer-centric, développement de stratégies d'expérience client différenciantes.	Tous niveaux
C2	Communication customer-centric : Présentation des stratégies CX au comité de direction, communication de la valeur de l'expérience client.	Tous niveaux

Code	Compétence	Niveau
C3	Leadership CX : Direction des programmes d'expérience client, management des équipes CX transversales.	Tous niveaux
C4	Adaptabilité aux mutations du comportement client : Anticipation des nouvelles attentes des clients africains, développement de nouvelles formes d'expérience.	Intermédiaire
C5	Influence sur la culture client africaine : Contribution au développement d'une culture client dans les entreprises africaines.	Intermédiaire
C6	Vision stratégique de la transformation client : Stratégie de transformation des entreprises africaines par l'expérience client.	Avancé
C7	Gestion du changement customer-centric : Transformation organisationnelle vers une culture client, adoption des nouvelles technologies CX.	Avancé
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		NON	
Par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)	OUI		Oui

Prérequis : Bac+2 en commerce, marketing ou communication. 2 ans d'expérience service client ou CRM. Test de positionnement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétences	Modalité d'évaluation
Bloc 1 — Fondamentaux métier	Évaluation des connaissances fondamentales du domaine, des concepts clés, de la réglementation applicable et du contexte professionnel.
Bloc 2 — Application professionnelle	Mise en pratique des compétences sur des situations professionnelles réelles ou simulées, cas pratiques et exercices d'application.
Bloc 3 — Performance et résultats	Évaluation de la capacité à produire des résultats mesurables, à optimiser les processus et à démontrer une maîtrise opérationnelle avancée.
Bloc 4 — Compétences comportementales	Évaluation des postures professionnelles, de la communication, du travail en équipe, du leadership et des comportements éthiques.

Score global >= 90/100 — Seuil minimal >= 65/100 par bloc (en dessous, reprise de l'examen du bloc) — Validité : 3 ans, renouvellement possible — Jury paritaire FAIF composé de professionnels du secteur et d'experts pédagogiques — Examen en présentiel, à distance sécurisé ou mixte.

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/RICC1780**