

 Commercial | relation client

Réf : 303AC12

Développer la qualité au service du client (Certificat de Compétences en Entreprise-CCE)

3 jours + 2h de certification (23h)
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 09/03/2026

1820€ Net de taxe

Optimiser l'expérience client et la qualité de service (Formation certifiante)

Objectifs

- Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne
- Evaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.

Compétences visées

- Analyser les besoins du client
- Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service
- Evaluer la qualité de service et de la satisfaction du client

Public

Toute personne en charge de la relation client et de la qualité.

Prérequis : Aucun pré-requis
Prérequis au passage de la certification : Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel , dans les 5 dernières années.

Accessibilité : Notre formation expérience client est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation expérience client est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Analyse du besoin du client

- Les notions de qualité de service
- La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement
- Utilisation d'une écoute active et pertinente

 Commercial | relation client

Réf : 303AC12

Développer la qualité au service du client (Certificat de Compétences en Entreprise-CCE)

- La reformulation de la demande
- Identification du cadre de référence du client interne ou externe
- La communication positive verbale, non-verbale, para-verbale ou à distance
- Formalisation des solutions possibles
- Validation de l'adhésion client

Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Elaboration d'un plan d'action QQQQCP
- Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Mobilisation des ressources internes ou externes
- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

- Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés
- La collecte des informations : moyens et outils
- Traitement des retours clients positifs et négatifs
- Mise en place de correctifs sur la démarche qualité

Dates & lieux

 Nous consulter

 Angers

 € 1820.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 300 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

[En savoir plus sur la certification des compétences en entreprise](#)

Modalités pédagogiques



**Le Mans, Formation
Continue**
02 43 21 58 12



Angers, Cholet, Saumur
02 41 20 49 59



Campus CCI Mayenne,
CCI Mayenne
02 43 91 49 70



**Saint-Herblain, Saint-
Nazaire**
02 40 44 42 42



La Roche sur Yon
02 51 45 32 89

