CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

ELIGIBLE CPF | PRÉSENTIEL

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-requisPrérequis 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

Commercial | relation client

Réf : 303AC12

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

- La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement
- Utilisation d'une écoute active et pertinente
- 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 QQOQCP
- 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

ELIGIBLE CPF | PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC12

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

Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives : apports théoriques alternés avec des études de cas et mises en situation. Démonstrations par la pratique et mobilisation des connaissances stagiaires à partir de leur expérience
Livret d'exercices et de repères majeurs pendant la formation avec des grilles d'observation et d'évaluation.
Nature des travaux demandés aux participants
Exercices, travaux de groupes, jeux de rôles.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.Notre formatrice experte a l'expérience du management de la relation client, de la gestion de projet et de l'amélioration de la qualité de service.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.•   Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques•   Une ergonomie simple et adaptée•   Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Certificat de Compétences en Entreprise

Test de positionnement en entrée de formation expérience client. Plan d'actions individuel à élaborer par le stagiaire en fin de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.Modalités de passage de la certification:Épreuve sur table de 2h (proposée dans un délai de 2 à 4 semaines à l'issue de la formation) ou constitution d'un portefeuille de preuve (Le dossier doit être remis dans un délai de 1 à 3 mois à l'issue de la formation. Cette démarche peut être conduite en autonomie ou accompagnée, nous contacter)A l'issue du passage de la certification, un certificat attestant de la réussite et / ou du niveau obtenu sera délivré.Cette certification s'adresse à tous les profils de candidats, dans tous les secteurs d'activité. Elle permet aux salariés ou demandeurs d'emploi de faire reconnaître des compétences détenues à des fins de valorisation d'un parcours, de mobilité ou de candidature à un emploi.Délivré par CCI France, mis en œuvre par les centres agréés de formation continue des CCI, le Certificat de Compétences en Entreprise "Développer la qualité au service du client" est une reconnaissance formelle, inscrite au Répertoire Spécifique, depuis le 17.03.2021 sous le n° RS5370. La date d'échéance de l'enregistrement est fixée au 17/03/2026. Un dossier de renouvellement d'habilitation est en cours.