PRÉSENTIEL

Commercial | relation client

Réf : 303AC11

Développer la qualité au service du client

3 jours (21h)
Ajouté le 02/08/2022 – Modifié le 09/03/2026

1320€ Net de taxe

Optimiser l'expérience client et la qualité de service

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 : Prérequis : Aucun
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 : 303AC11

Développer la qualité au service du client

- 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

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.

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

Commercial | relation client

Réf : 303AC11

Développer la qualité au service du client

expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
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

Un positionnement est réalisé en début de formation expérience client.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.