

# Développer la qualité au service du client – CCE

## 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

## 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

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 QQQCP

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

## PUBLIC - PREREQUIS

Toute personne en relation avec un client

## PEDAGOGIE

Mise en situation et jeux de rôles

## MOYENS ET OUTILS

Cas pratique

## INTERVENANT

Intervenant spécialisé et habilité CCE

## MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur

Bilan oral de fin de formation

Appréciation des acquis sur l'attestation de formation

Grille d'évaluation individuelle de fin de formation

CCE – Certificat de Compétences en Entreprise

## DUREE

3 jours soit 21 heures + 2 heures examen CCE

## DATES

11-12-13 décembre 2023

1-2-3 juillet 2024

Novembre 2024

## PRIX

1295 € par stagiaire

## CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02

CCI CAMPUS CENTRE

16, place Saint Cyran

36000 CHATEAURoux

02 54 53 52 00

[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

[fpc@indre.cci.fr](mailto:fpc@indre.cci.fr)

Siret : 183 600 014 000 17

N° d'activité formation : 2436P000136