

Développer la qualité au service du client

CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE



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

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

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

PUBLIC – PREREQUIS

Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique). Toute personne en relation avec un client

PEDAGOGIE

Mise en situation et jeux de rôles

MOYENS ET OUTILS

Cas pratique

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

Code RNCP : RS5370 – Développer la qualité au service du client (Certificat de Compétences en Entreprise- CCE)

Certificateur : CCI France – enregistré le 17 mars 2021

**Certificat de Compétences
en Entreprise**

CCI CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

DUREE

3 jours soit 21 heures + 2 h passage du CCE

DATE

4-18-19 juin 2026

PRIX

1150 € + 500 € CEE par stagiaire



Accessible aux personnes
en situation de handicap
Référent handicap : 02 54 53 52 05

CONTACT

NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran
36 000 Châteauroux
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00
fpc@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr

Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136

CCI
Campus
Centre

afaq
EQUIS
AACSB