



## Développer la qualité au service du client (CPF)

Formation Certifiante éligible au CPF

Soyez qualitatif dans votre relation client !



### Objectifs

Identifier les enjeux de la qualité au service du client  
Adopter une posture et un état d'esprit orienté client  
Réaliser et mettre en œuvre des plans d'action



### Public

Toute personne en relation avec des clients, sans avoir pour autant une fonction commerciale directe

Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation 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 de financement.



### Compétences visées

Améliorer sa relation client  
Véhiculer une image positive de l'entreprise  
Construire les outils d'amélioration de la qualité



### Les plus pédagogiques

Animateur :

Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leurs connaissances de l'entreprise.

Méthodes :

Une pédagogie interactive favorise l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Le formateur apporte des savoirs théoriques mais également un accompagnement des participants vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

Groupe de 4 à 10 personnes



### Validation / Certification

Recueil des attentes : au démarrage de la formation, les attentes de chaque participant sont répertoriées par le formateur sur le support CCI.

Positionnement : en début de formation, le niveau de chaque participant est évalué par le formateur via un test de positionnement et d'acquis des connaissances.

En cours de formation, des exercices et/ou des mises en situation viennent évaluer l'acquisition des connaissances et capacités de chaque participant.

Evaluation des acquis : en fin de formation, le niveau d'acquisition des connaissances et capacités est évalué individuellement au regard des objectifs de la formation par un test de positionnement et

Durée | Prix

**2 Jours, 14 Heures + 2h  
de certification**

**1 150 € NET**

Code : CEQE1016



Eligible au Compte Personnel de Formation !



Formation régionale

En partenariat avec  
Certificat de Compétences  
en Entreprise



Date de création : 28-03-2019

Dernière modification : 06-04-2022

## Développer la qualité au service du client (CPF)

Formation Certifiante éligible au CPF

Soyez qualitatif dans votre relation client !



d'acquis des connaissances.

Evaluation qualité : dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, une enquête de satisfaction des participants est réalisée en fin de formation. Une version numérique de ce questionnaire peut être utilisée.

Certificat de réalisation, attestation de formation : à l'issue de la formation, votre certificat de réalisation de cette formation vous sera délivré par les services administratifs de la CCI. En complément et sur demande des participants, une attestation de formation pourra également être remise.

**Durée | Prix**

**2 Jours, 14 Heures + 2h  
de certification**

**1 150 € NET**

Code : CEQE1016

### Programme

#### Identifier les enjeux de la qualité au service du client :

- Notion de qualité : définition, impacts sur l'entreprise
- Distinction qualité globale et qualité relationnelle
- Différenciation client interne/externe

#### Analyser les besoins et les attentes du client :

- Vecteurs de communication : verbal, paraverbal et non verbal
- Etapes de l'entretien : prise de contact, écoute, cadre de référence, questionnement, reformulation
- réponse à la demande, synthèse et validation, prise de congé

#### Mettre en œuvre un process qualité orienté client :

- Typologie des insatisfactions et réclamations : objectivité et subjectivité
- Traitement des situations : réponses appropriées et adaptées au client
- Organisation et planification du process qualité : formalisation des méthodes, tableau de bord, objectifs

#### Suivre et évaluer l'amélioration de la qualité :

- Contrôle de la bonne exécution en interne : mesure et analyse des résultats
- Questionnaire de satisfaction client : élaboration et exploitation des données
- Communication interne : implication et valorisation



Eligible au Compte Personnel de Formation !



Formation régionale

En partenariat avec  
Certificat de Compétences  
en Entreprise



Date de création : 28-03-2019

Dernière modification : 06-04-2022