

# Développer la qualité au service du client

Certificat de Compétences en Entreprise-CCE

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

**INTER ENTREPRISE** 

# Cette offre de formatio est éligible à MON COMPTE **FORMATION**

# Objectif de formation

Développer la qualité au service du client.



## **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 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 de la formation

- Formation pratique avec mise à disposition d'une boîte à outils immédiatement applicable dans vos situations de travail.
- Exercices à partir de cas concrets rencontrés en entreprise.
- Formation pouvant être éligible au CPF (consulter la rubrique pré-requis) via le Certificat de Compétences en Entreprise "Développer la qualité au service du client"
- Délivré par CCI France, mis en œuvre par les centres agréés de formation continue des CCI, le Certificat de Compétences en Entreprise est une reconnaissance formelle, inventoriée par la CNCP et éligible au CPF.

# Infos pratiques



Type de formation

Formation continue



Public cible

Toute personne en charge de la relation client et de la qualité



Durée

3 Jours dont 21 Heures en centre



Tarif(s) net de taxe

1140 € par stagiaire

500 € en supplément si option CCE, réalisation d'une étude de

1200 € en supplément si option CCE, constitution d'un portefeuille de preuves avec accompagnement



Adresse

#### Site de Rennes/Bruz

Campus de Ker Lann, 6 Rue des frères Montgolfier, BP 17201

35172 Bruz

https://www.cci-formationbretagne.fr/ille-et-vilaine



### Les conditions d'admission

#### **Prérequis**

Aucun prérequis pour suivre cette formation sauf si vous souhaitez passer la certification : Le certificat de compétences en entreprise est accessible à toute personne pouvant attester de compétences liées au CCE demandé qu'elle aura mises en œuvre de façon effective (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique) en milieu professionnel ou extraprofessionnel. Pour les candidats sans expérience professionnelle : il est possible de passer la certification à l'issue du parcours suivant : formation, mise en application en entreprise obligatoire (PSMP, stage, période d'observation ou immersion professionnelle), constitution du portefeuille de preuve avec accompagnement optionnel. L'accompagnement au Portefeuille de preuve est fortement conseillé. Le délai entre la fin de la formation et la remise du portefeuille de preuve est de maximum 3 mois. Les preuves acceptables : issus du parcours de formation et de l'application en entreprise.

### Les sessions

#### **Bruz**

- 17. 18 et 19 décembre
- 7, 8 et 14 décembre 2026

# Le parcours de formation

#### Objectifs pédagogiques

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.

## PRÉSENTIEL

#### Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation. En option, le stagiaire peut passer un Certificat de Compétences en Entreprise (CCE). Délivré par CCI France, mis en œuvre par les centres agréés de formation continue des CCI, le CCE est une reconnaissance formelle, inventoriée par France Compétences et éligible au CPF. Validant l'ensemble des compétences couvertes par le référentiel CCE, cette certification s'adresse à tous les profils de candidats, dans tous les secteurs d'activité. Elle permet aux individus (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. Deux modalités de certification : Réalisation d'une étude de cas : examen sur table d'une durée de deux heures. / Constitution d'un portefeuille de preuves avec accompagnement d'une durée de 7h (en collectif et en individuel).

#### Modalités pédagogiques

Intervention pragmatique et opérationnelle, alternant apports de connaissances, cas pratiques, études de documents et échanges d'expériences. Méthodes et outils adaptés à la formation (QCM, exercices d'application...)

# **En savoir plus** Certification professionnelle - diplôme

Intitulé: Développer la qualité au service du client (Certificat de Compétences en **Entreprise-CCE) - CCI FRANCE** 

Cette formation est éligible CPF car elle est adossée au code répertoire spécifique : 5370 -

décision du 17-03-2021

Date et mise à jour des informations : 07/11/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

#### **Contacts**



### **SANTORO RICHARD Johanna**

