

Développer la qualité au service du client

Certificat de Compétences en Entreprise-CCE

CPF

NOUVEAUTÉ

CERTIFICATION

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE



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

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

1260 € par stagiaire

500 € en supplément si option CCE

Adresse

Site de Lorient

21 quai des Indes,
CS 30362,

56323 Lorient

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>



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.

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun prérequis pour suivre cette formation sauf si vous souhaitez passer la certification. Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle est ou a été en contact avec des clients internes/externes en milieu professionnel ou extra-professionnel dans les deux dernières années.

→ **Niveau d'entrée** : Sans niveau spécifique

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. A l'issue du parcours de formation, le candidat peut passer un examen sur table, d'une durée de deux heures, sous la forme d'une étude de cas, validant l'ensemble des compétences couvertes par le référentiel CCE (Certificat de Compétences en Entreprise). 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.

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...)

Les sessions



Lorient

- Nous contacter

En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 02/02/2026

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 : 7376

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



EVELYNE KERNIN et Corinne LE DUC

formation.continue@morbihan.cci.fr

CCI Formation Morbihan - Site de Lorient - N° SIRET 13002280900011 - N° d'activité 53351000435
21 quai des Indes, CS 30362, - 56323 Lorient

Tél. : 02 97 64 04 54 - formation.continue@morbihan.cci.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/morbihan>



**CCI FORMATION
BRETAGNE**