

# Optimiser la relation client : satisfaire et fidéliser

Développer la qualité au service du client (CCE)

CPF

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 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

## Infos pratiques

### 🎓 Type de formation

Formation continue

### 👤 Public cible

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

### ⌚ Durée

0 Heure

### 💶 Tarif(s) net de taxe

1140 € par stagiaire

500 € par stagiaire En Supplément si Option CCE

### 📍 Adresse

**Quimper - CFTMI/CEL**  
145 Avenue de Keradenec,  
CS 76029,

29330 Quimper

<https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis 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 5 dernières années.

# 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



### Quimper

- 09-10 octobre et 4 novembre 2025 - La formation se déroule au Relecq-Kerhuon

## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 01/06/2025

**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**

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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



**NATHALIE LE BRUN / PIERRE-YVES LE GALL**

[formation.quimper@finistere.cci.fr](mailto:formation.quimper@finistere.cci.fr)

CFTMI/CEL Quimper - N° SIRET 130 022 932 00326 - N° d'activité 53290897729

145 Avenue de Keradenec, CS 76029, - 29330 Quimper

Tél. : 02 98 98 29 78 - [formation.quimper@finistere.cci.fr](mailto:formation.quimper@finistere.cci.fr) - <https://cci-formation-bretagne.fr/finistere>

