CCI FORMATION ILLE-ET-VILAINE

Optimiser la relation client : satisfaire et fidéliser

Développer la qualité au service du client (CCE)

CPF | CERTIFICATION | PRÉSENTIEL | SUR-MESURE | INTER ENTREPRISE

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 cas

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-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine

FRANCE compétences CERTIFICATION enregistrée au Répertoire spécifique

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 2025

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

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

Contacts

SANTORO RICHARD Johanna
Johanna.RICHARD@ille-et-vilaine.cci.fr
CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Ker Lann - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435
Campus de Ker Lann,6 Rue des frères Montgolfier,BP 17201 - 35172 Bruz
Tél. : 0299054545 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine

CCI FORMATION BRETAGNE