

# Optimiser la relation client : satisfaire et fidéliser

Développer la qualité au service du client - Formation certifiante CCE éligible CPF

CPF

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

1110 € par stagiaire

500 € par stagiaire En Supplément si Option CCE

### 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>

## 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 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.

## 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



### Bruz

- 2, 3 et 4 décembre 2024

## En savoir plus Certification professionnelle - diplôme

Date et mise à jour des informations : 30/11/2023

**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



**SANTORO RICHARD Johanna**

[johanna.RICHARD@ille-et-vilaine.cci.fr](mailto: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](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



**CCI FORMATION  
BRETAGNE**