

CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE : DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT



En résumé

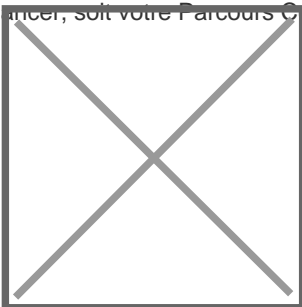
Délivré par CCI France et reconnu au niveau national, le [Certificat de Compétences en Entreprise](#) (CCE) est aujourd'hui recensé au Répertoire Spécifique des Certifications et Habilitations de FRANCE
COMPETENCES. RS5370: [Consulter la fiche ici](#)

Référence

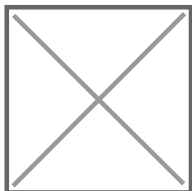
MRNV-0000-CCEDQSE-01

La certification peut se réaliser, soit par la constitution un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum), soit par la composition d'une étude de cas de 2 heures à l'issue un parcours de modules de formation chez CCI Formation soutenu auprès d'un jury de validation.

La certification est éligible au CPF. Vous pourrez ainsi financer, soit votre Parcours Certifiant, soit votre portefeuille de preuves mais aussi l'examen de certification.



Sa reconnaissance est nationale et a une durée illimitée.



CCI France Réseau CCE <https://www.cci.fr/ressources/formation/formation-continue/cce>

Ces formations pourraient également vous intéresser :

- [Formation assistant commercial et administration des ventes.](#)
- [Formation gestion des litiges clients et des réclamations.](#)
- [Formation optimiser l'accueil clients physique et au téléphone.](#)



Objectifs

La certification repose sur les capacités de compétences :

- 1 – Mesurer les enjeux de la qualité au service du client et participer à son amélioration
- 2 – Communiquer positivement sur son entreprise, écouter pour répondre au besoin des clients, optimiser le suivi client
- 3 – Détecter les opportunités commerciales et remonter les informations commerciales



Programme

Référentiel d'évaluation

- Analyser le besoin du client interne / externe – son mode de fonctionnement
- Identifier la demande du client interne/ externe
- Conduire l'entretien pour découvrir les véritables besoins
- Adapter les méthodes de communication au client interne/externe
- Formaliser et déployer une action de qualité de service
- Rechercher régulièrement l'avis du client et/ou anticiper ses réactions pour assurer une meilleure qualité de service
- Analyser, formaliser les suggestions, des réclamations ou satisfactions Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client Mobiliser les acteurs concernés pour tenir compte de la demande client Suivre les engagements pris avec le client
- Évaluer les impacts des actions menées auprès du client interne/externe
- Contrôler l'exécution des modifications apportées au service client

- Informer sur l'application des modifications aux acteurs concernés
- Rechercher et proposer une solution négociée et consensuelle.



Méthodes pédagogiques

- Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants. Groupe de 3 à 12 participants maximum.
- Formation animée par un de formateur expert de son domaine.



Intervenants

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.



Évaluation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.