

Commercial | relation client

Réf : 303AC12

Optimiser l'expérience client et la qualité de service (Formation certifiante)

3 jours + 2h de certification (23h)
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 12/02/2025

À partir de 1820€ NET

Optimiser la prestation de bien ou service d'une entreprise au regard des attentes client pour garantir sa satisfaction !

Objectifs

Avec notre formation expérience client, vous atteindrez les objectifs suivants :

- Optimiser la prise en compte des besoins du client
- Structurer et superviser la délivrance d'une prestation adaptée à la demande
- Elaborer des outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client pour optimiser l'offre produit /service

Compétences visées

- Analyser les besoins du client
- Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service
- Evaluer la qualité de service et de la satisfaction du client

Public

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

Prérequis : Aucun pré-requis Prérequis au passage de la certification : Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel , dans les 5 dernières années.

Accessibilité: Notre formation expérience client est ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation expérience client est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Analyse du besoin du client

- Les notions de qualité de service

Commercial | relation client

Réf : 303AC12

Optimiser l'expérience client et la qualité de service (Formation certifiante)

- 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

Dates & lieux

📅 14, 15 octobre et 06 novembre 2025 + certification le 28 novembre 2025

📍 Angers

€ 1820.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 400 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

[En savoir plus sur la certification des compétences en entreprise](#)

