

Commercial - Vente

Réf : 303AC12

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

3 jours + 2h de certification (21H)  
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 12/12/2022**1700€ NET**

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

## Objectifs

- 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:** Formation 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 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
- La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement
- Utilisation d'une écoute active et pertinente

 Commercial - Vente

Réf : 303AC12

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

- 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

 04, 10 et 18 octobre 2023 + Certification le 3 novembre 2023

 Angers

 26 et 27 septembre 2023 + Certification le 17 octobre 2023

 Le Mans

## 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.

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

## Modalités pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives : apports théoriques alternés avec des études de cas et mises en situation. Démonstrations par la pratique et mobilisation des connaissances stagiaires à partir de leur expérience

Livret d'exercices et de repères majeurs pendant la formation avec des grilles d'observation et d'évaluation.

Nature des travaux demandés aux participants

Exercices, travaux de groupes, jeux de rôles.

**Équipe pédagogique** : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles. Notre formatrice experte a l'expérience du management de la relation client, de la gestion de projet et de l'amélioration de la qualité de service.

**Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.

## Validation/Certification

### Certificat de Compétences en Entreprise

CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

Test de positionnement en entrée de formation. Plan d'actions individuel à élaborer par le stagiaire en fin de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation. Épreuve sur table de 2h (proposée dans un délai de 2 à 4 semaines à l'issue de la formation) ou constitution d'un portefeuille de preuve (Le dossier doit être remis dans un délai de 1 à 3 mois à l'issue de la formation. Cette démarche peut être conduite en autonomie ou accompagnée, nous contacter) A l'issue du passage de la certification, un certificat attestant de la réussite et / ou du niveau obtenu sera délivré. Cette certification s'adresse à tous les profils de candidats, dans tous les secteurs d'activité. Elle permet aux 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. 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, inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS5370.