

Développer la qualité au service du client - cce

Réf. QUA0078

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- 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

Prérequis nécessaires

Le certificat de compétences en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé au moins une fois une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel et/ou extraprofessionnel.

Public concerné

Pour toute personne en relation avec les clients

Contenu pédagogique

Les enjeux de la démarche

- La qualité du service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- La notion de client interne et de client externe
- Le cadre de référence des clients internes ou externes

Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne/ externe

- Les méthodes d'écoute active
- Les différents niveaux d'écoute
- La découverte des besoins par le questionnement
- Les leviers du verbal et du non-verbal

- La communication en face à face ou à distance

Le déploiement d'une action de qualité au service du client

- La formalisation de la / des solution(s) apportée(s)
- L'obtention de l'adhésion du client
- La planification des actions
- Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...
- A chaque étape, la validation des actions décidées conformes aux engagements
- L'information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne/externe

- La mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s) de suivi
- La mise en place d'une démarche d'amélioration continue
- L'information des acteurs concernés des éventuels changements de process

Code CPF

RS5370

Durée

3.5 jours pour un total de : 24 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 27 mai au 4 juillet 2024 à Saintes : 1610.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 3 - Maxi : 10

Intervenants

Formateurs consultants sélectionnés par la CCI pour leur expertise dans le domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 29 mars 2024 - Page 2/3

Méthodologie alliant apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences interentreprises. Mise en situation pratique à l'aide d'études de cas, d'exercices filmés et débriefing en groupe

Equipements pédagogiques : vidéo projection - paperboard –camescope - tableau interactif

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluer les connaissances initiales des stagiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + de 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Modalités de certification : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation CCE - Certificat de Compétence en Entreprise « Animer une équipe de travail », certification obtenue après avoir validé 80% des critères du référentiel. Le Certificat de Compétences en Entreprise est recensé à l'inventaire des certifications et habilitations de la CNCP et est éligible au CPF. Délivré par CCI France et reconnu au niveau national

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les publics handicapés sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaire à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoïne

Indicateurs-clés de la formation

Indicateurs-clés de la formation : taux de certification 2022 : 100% nombre de bénéficiaires formés 2018-06/2023 : 14 nombre de bénéficiaires ayant participé à la certification 2022 : 1

Taux de satisfaction : 0.00%

Nombre d'avis : 0