

Développer la qualité au service du client

Réf. QUA0081

Objectifs

- Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité
- Ecouter pour répondre au client
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

Prérequis nécessaires

Aucun prérequis nécessaire

Public concerné

Pour toute personne en relation avec la clientèle

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

- Formalisation de la / les solutions apportée(s)
- Obtention de l'adhésion du client
- Planification des actions
- Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord...
- A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

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

- Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi

- Mise en place d'une démarche d'amélioration continue
- Information des acteurs concernés des éventuels changements de process

Durée

3 jours pour un total de : 21 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 13 au 22 mai 2025 à Saintes : 1140.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 2 - Maxi : 12

Intervenants

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

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et des exercices pratiques.

Equipements pédagogiques : vidéo projecteur, paperboard, tableau interactif

Modalités de certification et évaluation des compétences

Evaluation de la satisfaction « à chaud », sous forme de questionnaire Attestation de fin de formation

Modalités d'accès public handicapé

Indicateurs-clés de la formation

Taux de satisfaction : 0.00%

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 17 décembre 2024 - Page 2/3

Nombre d'avis : 0

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 17 décembre 2024 - Page 3/3