

# Formation certifiante Développer la qualité au service du client

Formation entreprises - QUALITE HYGIENE ENVIRONNEMENT



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

**Mettre en place des actions d'amélioration de qualité de service dans l'entreprise!**

## Objectifs :

Identifier les enjeux de la qualité au service du client  
Adopter une posture et un état d'esprit orienté client  
Réaliser et mettre en œuvre des plans d'action

## Public :

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

## 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'information : rendez-vous sur notre site [CCI Formation 53](#).

**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

## Compétences visées :

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

## Points forts :

### Indicateurs de satisfaction et de performance :

Une offre riche et diversifiée avec plus de 200 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 notre page [CCI Formation Continue](#).

## Modalités pédagogiques :

### Méthodes :

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, exercices d'application, d'ateliers de travail.


### Equipement matériel :

La CCI de la Mayenne vous accueille en proximité . Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur notre site Web [CCI Formation Continue](#).

### Equipe pédagogique :

Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes

## INFORMATION

 2 jours (14h) + 2 heures de certification (16H)

€ 1700€

### Session(s) à Angers

- 02, 11, 20 mai 2022 + CCE le 03/06/2022

- 07, 16, 25 novembre 2022 + CCE le 16/12/2022



Formation régionale



Formation ouvrant droit à la certification



Formation certifiante - Eligible CPF - Compte Personnel de Formation

# Formation certifiante Développer la qualité au service du client

Formation entreprises - QUALITE HYGIENE ENVIRONNEMENT



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE

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.

## Validation / Certification :

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.

EPREUVE CERTIFICATIVE Certificat de compétences en entreprise : étude de cas en présentiel d'une durée de 2 heures. Elle est évaluée selon une grille de notation par critères.

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, inventoriée par la CNCP.

A l'issue du passage de la certification, un certificat attestant de la réussite et / ou du niveau obtenu sera délivré.

## Certificat de Compétences en Entreprise



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE



## Programme :

### Les enjeux de la qualité du service et de la satisfaction du client

Un défi organisationnel, relationnel et commercial  
Définition de la qualité de service et d'une dynamique d'amélioration continue  
La notion de « client interne » et de « client externe »

### Développer sa capacité à mener un projet

Optimiser sa communication dans l'entreprise  
Investir son rôle d'interface et de coordinateur  
Être un relais d'action efficace et créer la confiance  
Identifier le cadre de référence du client interne ou externe : les leviers de la communication verbale et non-verbale

### Analyser la demande du client

Rechercher les besoins explicites et implicites par le questionnement  
Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion  
Inventorier des hypothèses et faire le choix d'une solution adaptée au client  
Formaliser la solution retenue et élaborer le cahier des charges

### Déployer une action de service de qualité

Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre.  
Concevoir le plan d'action et mobiliser les ressources internes/externes  
Coordonner et superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service  
Veiller à informer le client des éventuels aléas et des mesures mise en œuvre  
Valider à chaque étape que les actions sont conformes aux engagements

### Evaluer les impacts de l'action menée auprès du client

Construire des indicateurs de mesure de la satisfaction du client  
Mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations du client  
Collecter les informations et analyser le niveau de satisfaction : méthodes et moyens  
Analyser les marges de progrès et être force de proposition  
Mettre en place des mesures correctives