Développer la qualité au service du client - Formation certifiante - Classe virtuelle

Développement commercialFormations certifiantes - 2025

En résumé

1 095 €

Net de taxe par personne

O2 QUALITECLIENTCV 23-B24

3 jours soit 21 heures | Certificat de compétences en entreprise (CCE) | Eligible au CPF

Formation certifiante | Formation à distance | Classe virtuelle

Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle assistant(e) commercial(e)

En interne comme en externe, la qualité de la relation client / fournisseur est un facteur clé de réussite pour l'entreprise.
Ecouter, trouver des solutions, suivre ses clients, sont les compétences nécessaires que vous développerez lors de notre formation.

A l'issue de la formation, vous pourrez valider la certification "Développer la qualité au service du client" (Certificat de Compétences en Entreprise) inscrite au répertoire spécifique de France Compétences sous le n° 5370 et délivré par CCI France depuis le 17/03/2021.

Cette formation est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur "Mon Compte Formation".

Objectifs :

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.
Évaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.
S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 8 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la relation et de la satisfaction client interne et externe.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 17 nov 2025, mar 18 nov 2025, mer 19 nov 2025

5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

1. Analyse du besoin du client

Analyser la demande d'un client interne ou externe.
Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé.
Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre.

2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

Élaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client.
Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service.
Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations.

3. Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client.
Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients.
Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.
Cette formation intègre aussi des approches pédagogiques dynamiques et interactives, axées sur les échanges entre pairs, l'analyse de pratiques professionnelles et, si appropriée, l'étude de cas réels d'entreprises. Ces méthodes favorisent un apprentissage collaboratif et appliqué, permettant aux participants de développer des compétences pratiques et de tirer parti de l'expérience collective.

Cette formation est organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS. Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

Matériel requis

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Cette formation peut être sanctionnée par la certification « CCE - Certification de Compétences en Entreprise-Développer la qualité au service du client» inscrite au Répertoire spécifique de France Compétences et délivrée par CCI France.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.
Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.
Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour

répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.