

Formation certifiante Développer la qualité au service du client

Formation Continue - Management QSE - Développement responsable



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 relation avec des clients, sans avoir pour autant une fonction commerciale directe.

Pré-requis : Exercer ou avoir exercé une mission effective en lien avec la qualité du service client externe et/ou interne

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un **référént 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 49](#) .

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 :

- Améliorer sa relation client
- Véhiculer une image positive de l'entreprise
- Construire les outils d'amélioration de la qualité.

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 Maine et Loire vous accueille en proximité dans ses 3 établissements de Formation à Angers, Cholet et Saumur. 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 49](#), nos trois campus, ateliers techniques, laboratoires

Equipe pédagogique :

Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes

INFORMATION

2 jours (16H)

€ 1150€
1150€ avec certification | 650€ sans certification | repas inclus

Session(s) à Angers

- 22 juin et 02 juillet 2021 - CCE
le 09 juillet 2021



Formation régionale



Formation ouvrant droit à certification



Formation certifiante - Eligible CPF -
Compte Personnel de Formation



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 :

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.

Dans le cas de formations certifiantes, à l'issue de la formation, 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, inventoriée par la CNCP.

Code Certifinfo : 102157

Code CPF : 237155





Programme :

JOURNÉE 1 : IDENTIFIER LES ENJEUX DE LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

- Notion de qualité : définition, impacts sur l'entreprise
- Distinction qualité globale et qualité relationnelle
- Différenciation client interne/externe

ANALYSER LES BESOINS ET LES ATTENTES DU CLIENT :

- Vecteurs de communication : verbal, paraverbal et non verbal
- Étapes de l'entretien : prise de contact, écoute, cadre de référence, questionnement, reformulation réponse à la demande, synthèse et validation, prise de congé

JOURNÉE 2 : METTRE EN ŒUVRE UN PROCESS QUALITÉ ORIENTE CLIENT :

- Typologie des insatisfactions et réclamations : objectivité et subjectivité
- Traitement des situations : réponses appropriées et adaptées au client
- Organisation et planification du process qualité : formalisation des méthodes, tableau de bord, objectifs

SUIVRE ET ÉVALUER AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ :

- Contrôle de la bonne exécution en interne : mesure et analyse des résultats
- Questionnaire de satisfaction client : élaboration et exploitation des données -
- Communication interne : implication et valorisation

Repas offert