



DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

A partir de 950€ nets de taxes.

1450€ avec certification

100% présentiel
Mix Learning

Public visé : Tout personne en contact avec un client

Prérequis : Sans niveau spécifique

Accessibilité aux personnes handicapées
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS
DISPONIBLES

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
- Evaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service

Les + de la formation

- Formation pratique avec mises en situation professionnelle
- Pistes opérationnelles pour oser de nouvelles approches afin d'améliorer la qualité du service client
- Valorisez vos compétences avec la certification CCE





DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

Contenu de la formation

Découpage par demi-journée :

1. Analyser le besoin du client

- Les notions de qualité de service
- La recherche des besoins explicites et implicites par le questionnement
- Utilisation d'une écoute active et pertinente
- La reformulation de la demande

2. Analyser le besoin du client (suite)

- Identification du cadre de référence du client interne ou externe
- La communication positive verbale non-verbale para-verbale ou à distance
- Formalisation des solutions possibles
- Validation de l'adhésion client

3. Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service

- Elaboration d'un plan d'action QQQQCP
- Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Mobilisation des ressources internes ou externes





DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

Contenu de la formation

4. Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service (suite)

- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

5. Evaluer la qualité de service et de la satisfaction du client

- Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés
- La collecte des informations : moyens et outils

6. Evaluer la qualité de service et de la satisfaction du client (suite)

- Traitement des retours clients positifs et négatifs
- Mise en place de correctifs sur la démarche qualité





DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

Modalités, méthodes et outils pédagogiques

Mise en situation Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

Résultats attendus

Chaque participant sera capable de

- Prendre en charge un client avec une qualité de service irréprochable
- Véhiculer une image positive de son service et/ou de son entreprise en développant un sens du client positif
- Prendre en charge une demande d'un client pour lui apporter la meilleure réponse attendue
- Traiter n'importe quelles situations en situation d'accueil physique et téléphonique
- Faire en sorte de rendre les clients fidèles

Modalités d'évaluation

Processus d'évaluation des acquis tout au long de la formation Evaluation de fin de formation individuelle par le formateur

Modalités de financements

Cap Emploi, Compte Personnel de Formation (CPF), Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi

Intervenants

- Une équipe de consultants formateurs experts dans le domaine

Certificat de Compétences
en Entreprise

CCI HAUTS-DE-FRANCE

