



DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

A partir de 950€ nets de taxes.

1450€ avec certification

100% classe virtuelle
Mix Learning
100% présentiel

Public visé : Tout personne en contact avec un client

Prérequis : Pour les personnes passant la certification : "Développer la qualité au service du client", avoir exercé cette activité au cours des 5 dernières années est exigée

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

1. Analyser le besoin du client

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

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

- Elaboration d'un plan d'action QQQCP
- Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Mobilisation des ressources internes ou externes
- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

3. 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
- 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

- S'appuyer sur les réussites de chacun pour créer la confiance collective et individuelle nécessaire au changement attendu
- La pédagogie utilisée permet aux participants d'être véritablement acteurs de leur formation
- Des trainings intensifs sont pratiqués sous la forme de mises en pratique de situations qu'ils rencontrent au quotidien
- Remise d'un support pédagogique

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

- Evaluation formative tout au long de la formation
- Tour de table préalable
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation
- Passage du CCE "Développer la qualité au service du client" pour les participants concernés

Modalités de financements

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

Intervenants

- Une équipe d'intervenants experts dans le domaine de la performance commerciale.

Modalités et délai d'accès

- Pour les personnes passant la certification : "Développer la qualité au service du client", avoir exercé cette activité au cours des 5 dernières années est exigée

Certificat de Compétences
en Entreprise
CCI CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

