

FORMATION INTRA**3 jours**

Développer la qualité au service du client

1560 € net de taxe par jour**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- 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

PUBLIC VISÉ

Tout public

AIDES AU FINANCEMENT **

Compte Personnel de Formation (CPF)
Cap Emploi
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Entreprise
Compte Personnel de Formation (CPF)

*** sous conditions***MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

100% Présentiel
Mix-Learning

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription
Admission après réalisation d'un entretien

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous



INFORMATIONS LÉGALES



RS5370 : Développer la qualité au service du client (Certificat de Compétences en Entreprise - CCE)

Date de début de validité

17/03/2021

Certificateur(s)



PROGRAMME 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 QQOQCP
- Mise en place ou respect d'un process qualité avec outil de suivi
- Mobilisation des ressources internes ou externes

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

