

FORMATION INTER-ENTREPRISES \*

3 jours

# Développer la qualité au service du client

à partir de 950 € net de taxe par participant

## 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

## PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

## 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

## MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

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

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

## MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription  
Admission après réalisation d'un entretien

## ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

\* Toutes nos formations sont possibles en INTRA-ENTREPRISE (devis sur demande).

Retrouvez toutes les informations sur  
**laho-formation.fr**

 N° Vert 0 805 384 384



## 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 QQQCP
- 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

