Laho
TERRE DE FORMATIONS
CCI HAUTS-DE-FRANCE

COMMERCE, ACHATS ET MARKETING

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

PRÉ-REQUIS

Sans niveau spécifique

AIDES AU FINANCEMENT **

Cap Emploi
Opérateurs de Compétences (OPCO)
France Travail
Entreprise

*** 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

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

MODALITÉS D'ACCÈS

Bulletin d'inscription
Admission après réalisation d'un entretien

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Contactez-nous

98%
Taux de satisfaction en 2025

Document généré le 01/11/2026

Retrouvez toutes les informations sur
laho-formation.fr
N° Vert 0 805 384 384

FORMATION INTRA

Développer la qualité au service du client

3 jours

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