

# Développer la qualité au service du client (CCE)

Le développement de la qualité au service de vos clients vous permettra de fidéliser votre clientèle

## LA FORMATION

### Prérequis

- Savoir lire, écrire en langue française
- Avoir une expérience en relation client

### Objectifs de la formation

- Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité
- Écouter pour répondre au client
- Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

### Durée

14 heures de formation + 2 heures de certification

### Public

Toute personne en relation avec des clients souhaitant améliorer la qualité au service du client

**Tarif inter :** 1 240 € Net de taxes

**Tarif intra :** sur devis

### Organisation

Formation en groupe de 4 à 8 personnes

## LE PROGRAMME

### Communication

- Connaître les clés et les freins de la communication
- Connaître les outils d'une communication de qualité :
  - L'écoute active
  - La reformulation
  - Un langage adapté
- Repérer les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client

### Analyser le besoin du client interne/externe

- Analyser le besoin du client
- Analyser le mode de fonctionnement du client interne/externe
- Établir et maintenir une relation de confiance avec le client : les outils et astuces
- Détecter les attentes du client, analyser ses besoins, collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence

### Formaliser et déployer une action de qualité de service

- Formaliser et déployer une action de qualité de service
- Rechercher l'avis du client
- Anticiper les réactions clients en vue d'une meilleure qualité de service
- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client
- Formaliser les suggestions, les réclamations et satisfactions du client

### Évaluer les impacts des actions menées

- Évaluer les modifications apportées au service client
- Rechercher des solutions négociées et consensuelles

## ■ LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

### - Modalités :

Formation 100% en présentiel réalisée au sein de la CCI du Pays d'Arles. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise

### - Délais :

- Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
- Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 15 jours après la première prise de contact
- Mise en place de la formation dans un délai de 2 mois maximum

## ■ ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

## ■ LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos, projections et des temps de mise en situation sous forme de jeux de rôles
- La formation se déroule au sein de la CCIPA dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi

## ■ LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Un contrôle des connaissances est réalisé en continu au travers de mises en situation et d'évaluations des connaissances théoriques afin de mesurer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- En fin de formation, le candidat est amené lors d'une épreuve sur table à expliciter à partir d'une étude de cas (couvrant tous les critères du référentiel concerné) ce qu'il serait amené à faire en situations énoncées. La durée de l'épreuve est de 2 heures.
- L'apprenant peut également choisir avant le début du parcours, une certification via la constitution d'un portefeuille de preuves (à définir lors de l'entretien préalable).
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

## ■ SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Le Certificat de Compétences en Entreprise est valable 5 ans et peut être renouvelé sur demande

## ■ LES CONTACTS

**Responsable Pédagogique** : Karine Ricart - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Responsable de la Formation** : Raphaële Kellener - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Responsable Administrative** : Karinne Bousquet - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08

**Référent Handicap** : Céline Bousquet - @ : [formation@arles.cci.fr](mailto:formation@arles.cci.fr) – Tél. : 04.90.99.08.08