

Développer la qualité au service du client - Parcours certifiant

Formation Continue - Développement commercial, vente



**CCI LE MANS
SARTHE**

Soyez qualitatif dans votre relation client !

Objectifs :

Identifier les enjeux de la qualité au service du client
Adopter une posture et un état d'esprit orientés client
Réaliser et mettre en oeuvre des plans d'action

Public :

Toute personne en relation avec des clients, sans avoir pour autant une fonction commerciale directe.

Prérequis : cette certification s'adresse à tous les profils de candidats (salariés ou demandeurs d'emploi), dans tous les secteurs d'activité.

Compétences visées :

Améliorer sa relation client
Véhiculer une image positive de l'entreprise
Construire les outils d'amélioration de la qualité

Les plus pédagogiques :

Animateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

Méthodes :

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

Validation / Certification :

Passage de la certification à l'issue de la formation + 2h (Certificat de Compétences en Entreprise). Elle permet aux individus (salariés ou demandeurs d'emploi) de faire reconnaître des compétences détenues à des fins de valorisation d'un parcours, de mobilité ou de candidature à un emploi Délivré par CCI France, mis en oeuvre par les centres agréés de formation continue des CCI, le Certificat de Compétences en Entreprise est une reconnaissance formelle, dorénavant inventoriée par la CNCP. Code CPF 2019 : 237155

Valérie Moutel

Téléphone : 02 43 21 58 12

formation.continue@lemans.cci.fr

CCI Le Mans Sarthe - Pôle Formation continue

7 avenue des Platanes

72100 Le Mans

INFORMATION

2 jours (14 h + 2 h certification)

1125 € net (+ 500 € certification)

Session(s) à Nous consulter pour

- pour les dates et lieu(x) de la formation



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !



Eligible au CPF

**Certificat de Compétences
en Entreprise**





Programme :

Journée 1 :

Identifier les enjeux de la qualité au service du client

- Notion de qualité : définition, impacts sur l'entreprise
- Distinction qualité globale et qualité relationnelle
- Différenciation client interne/externe

Analyser les besoins et les attentes du client

- Vecteurs de communication : verbal, paraverbal et non verbal
- Etapes de l'entretien : prise de contact, écoute, cadre de référence, questionnement, reformulation réponse à la demande, synthèse et validation, prise de congé.

Journée 2 :

Mettre en oeuvre un process qualité orienté client

- Typologie des insatisfactions et réclamations : objectivité et subjectivité
- Traitement des situations : réponses appropriées et adaptées au client
- Organisation et planification du process qualité : formalisation des méthodes, tableau de bord, objectifs

Suivre et évaluer l'amélioration de la qualité

- Contrôle de la bonne exécution en interne : mesure et analyse des résultats
- Questionnaire de satisfaction client : élaboration et exploitation des données
- Communication interne : implication et valorisation