

# Optimiser le parcours client : développer la qualité au service du client

Formation Continue - Développement commercial - Vente - Commerce



**CCI LE MANS  
SARTHE**

**(certifiant - éligible CPF) 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.

Pour les formations à distance : disposer d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro et d'une bonne connexion internet

**Accessibilité :** Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : Jean-Christophe GESLIN au 02 43 29 00 51.

## Délai d'accès :

L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs.  
Pour les dispositifs à entrée et sortie permanente, délai lié le plus souvent à l'accord de prise en charge du financeur.

## Compétences visées :

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

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

## Points forts :

**Taux de satisfaction global 2020 (taux de remplissage global 95%) : 92.1 % des stagiaires ont déclaré être « PLEINEMENT SATISFAIT ou SATISFAIT AU DELA DES ATTENTES »** sur les critères suivants : Accès à la formation ; Accompagnement CCI ; Accueil ; Contenu de formation ; Ecoute du formateur ; Moyens mis à disposition.

**4,4 / 5 - Note de satisfaction auprès des stagiaires demandeurs d'emploi en 2019 (source Anotea "La Bonne Formation")**

**4.2 / 5 - Note de satisfaction 2020 auprès de stagiaires ayant utilisé leur compte CPF (source MON COMPTE FORMATION)**

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.

## Les plus pédagogiques :

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

## Méthodes :

## INFORMATION

2 jours - 14 heures

*Dernière modification : 15-01-2021*



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



Eligible au CPF

**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Optimiser le parcours client : développer la qualité au service du client

Formation Continue - Développement commercial - Vente - Commerce



**CCI LE MANS  
SARTHE**

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...).

Groupe de 4 à 12 participants.

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

## Validation / Certification :

Evaluation des connaissances.

Attestation de formation.

Certificat de compétences en entreprise.

Éligible au CPF.

POUR VOUS INSCRIRE SUR L'APPLI CPF, [CLIQUEZ-ICI.](#)

**Certificat de Compétences  
en Entreprise**



Pour savoir si les certifications proposées par le service Formation Continue sont organisées en blocs de compétences et connaître les équivalences, et passerelles, vous pouvez consulter la [fiche du répertoire spécifique \(RS\)](#).

### Contacts Formation Continue :

INTER-ENTREPRISES : 02 43 21 58 12

INTRA-ENTREPRISES : 02 43 21 00 59

Email : [formation.continue@lemans.cci.fr](mailto:formation.continue@lemans.cci.fr)

7 avenue des Platanes – 72100 LE MANS

Site : <https://www.lemans.sarthe.cci.fr>

N° SIREN 187 200 928 001 12 - N° déclaration activité 52720101272

**Certificat de Compétences  
en Entreprise**



**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Optimiser le parcours client : développer la qualité au service du client

Formation Continue - Développement commercial - Vente - Commerce



**CCI LE MANS  
SARTHE**

## 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