

## PARCOURS CERTIFIANT

# Développer la qualité au service du client

### PUBLIC

Toute personne amenée à exercer des missions en lien avec la relation client et la qualité.

### PRÉ-REQUIS Aucun

Attention l'entretien de positionnement préalable est exigé pour démarrer le parcours

### LIEU

• Sup de Vente | Essym  
3 Rue Armand Moisant 75015 Paris (Site accessible aux personnes en situation de handicap)

 Mme Sarah ACHARD, notre référent Handicap, est joignable au : 01.55.65.74.28 / [sachard@cci-paris-idf.fr](mailto:sachard@cci-paris-idf.fr)

Ou

• À distance (Plateforme Blackboard)

### DURÉE

De 15 à 21h  
2j + 1 à 7h (CCE)

### TARIF

(net de taxes) par participant :  
de 1560 à 2 260 €

### CALENDRIER 2022

19-20 octobre

## Objectifs pédagogiques

- 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

## Objectifs du CCE (Certificat de Compétences en Entreprise)

- Reconnaître et valoriser les compétences développées
- Obtenir une certification enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences

## Référentiel

La certification repose sur un référentiel de 3 domaines de compétences, validé par les entreprises :

- 1• Analyse du besoin client
- 2• Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service
- 3• Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

## Les de la formation

- Méthodes pédagogiques actives qui favorisent l'interactivité entre les participants
- Apports théoriques complétés d'applications avec des cas et des exercices pratiques
- Formateur qui associe le savoir-faire pédagogique aux compétences professionnelles
- Questionnaire de satisfaction pour améliorer la formation
- Attestation de fin de formation

## Les de la démarche de certification

- S'adapte à la situation de chacun (plusieurs modalités possibles)
- Professionnalise et motive les participants
- Formalise les pratiques métiers et les expertises
- Valorise et valide les compétences exercées par une certification nationale officielle
- Participe à la sécurisation des parcours professionnels
- Questionnaire de satisfaction pour améliorer la prestation

Le livrable est examiné par un évaluateur habilité CCI

## PLUS D'INFORMATIONS

## Certificat de Compétences en Entreprise

 CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

## Contact

CCI Paris Ile-de-France | Direction de l'Apprentissage | Département Entreprises & Compétences  
Audrey Vannaire (Réfèrent Administratif) | [avannaire@cci-paris-idf.fr](mailto:avannaire@cci-paris-idf.fr) | 01 55 65 74 41  
27 avenue de Friedland - 75008 Paris | <http://cciparisidf.fr/dec>

# Programme du parcours certifiant

## Développer la qualité au service du client

### Analyser le besoin du client

- Notions de qualité de service
- Recherche des besoins explicites et implicites par le questionnaire
- Utilisation d'une écoute active et pertinente
- Reformulation de la demande
- Identification du cadre de référence du client interne ou externe
- Communication positive verbale, non-verbale, para-verbale ou à distance
- Formalisation des solutions possibles
- Validation de l'adhésion client

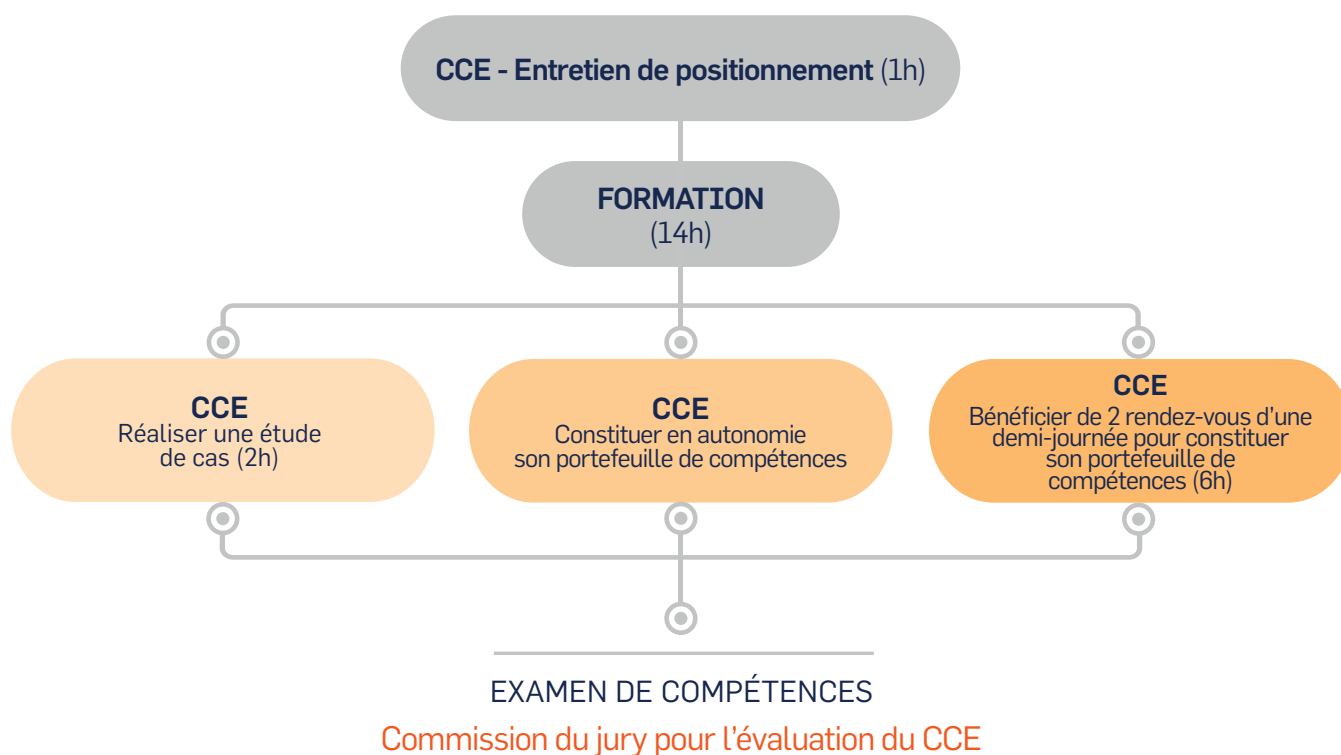
### Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service

- 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
- Communication auprès du client pour le rassurer
- Gestion des situations de réclamations ou d'insatisfaction
- Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

### Evaluer la qualité de service et la satisfaction du client

- Utilisation de différents outils et indicateurs fiables et adaptés
- Collecte des informations : moyens et outils
- Traitement des retours clients positifs et négatifs
- Mise en place de correctifs sur la démarche qualité

## Modalités du parcours



Le parcours peut être réalisé en Pratic'Intra ou sur-mesure (devis sur demande)



### Contact

CCI Paris Ile-de-France | Direction de l'Apprentissage | Département Entreprises & Compétences  
Audrey Vannaire (Réfèrent Administratif) | [avannaire@cci-paris-idf.fr](mailto:avannaire@cci-paris-idf.fr) | 01 55 65 74 41  
27 avenue de Friedland - 75008 Paris | <http://cciparisidf.fr/dec>