



PUBLIC

Toute personne en charge de la relation client et de la qualité



PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française



DURÉE

3 jours - 21 heures
+ 2 heures pour le passage Certification CCE



MODALITÉS

Présentiel



TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation
Certification visée :

- Développer la qualité au service du client (Certificat des Compétences en Entreprises - CCE)
- Code RS 5370 - Enregistrée le 17/03/2021
- Certificateur : CCI France

» RÉSULTATS ATTENDUS

- Mettre en place une démarche qualité
- Augmenter le taux de satisfaction client
- Mobiliser l'entreprise autour d'un projet commun
- Obtenir la Certification

» 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.

» MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Exercices et jeux de réflexion
- Ateliers et mises en situation
- Plans d'actions individuels et collectifs



DATES ET LIEUX

- **Agen**
28-29 mars et 05 avril
- **Périgueux**
17-18-26 avril

+ une date à positionner pour le passage de la certification



TARIFS

- Tarif : 1445 € HT - 1734 € TTC



INTERVENANT

Stéphanie BOUYER



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

ANALYSE DU 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
- 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

DEFINITION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE ACTION DE QUALITE DE SERVICE

- Elaboration d'un plan d'action QQQQCP
- 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

EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA SATISFACTION DU CLIENT

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

CERTIFICATION CCE - DEROULE

IDENTIFICATION DES COMPETENCES A CERTIFIER

- Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective au cours des 5 dernières années en lien avec le référentiel concerné.
- Pour déclencher son parcours de certification de compétences, le candidat identifie et valide le choix du ou des CCE qu'il souhaite obtenir, suivant les référentiels de certification : Entretien préalable à la certification d'une durée d'1 heure

FORMATION

- Le candidat assiste à la formation préparant au CCE de son choix, suivant les référentiels de certification et le programme de formation adapté

EVALUATION

Il existe plusieurs modalités pour obtenir une certification CCE :

- Passage d'une épreuve : étude de cas. Cette épreuve dure 2h00 et se déroule en présentiel, au sein de Sud Management Entreprises
- Constitution d'un portefeuille de compétences. Ce portefeuille peut être constitué par le candidat en autonomie ou en étant accompagné : Voir programme et devis spécifique

DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

- L'étude de cas ou le portefeuille de compétences sont transmis à un évaluateur et à un jury de certification qui statuent sur la délivrance ou non du certificat de compétences
- La règle d'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise : Validation d'au moins 80% des critères du référentiel concerné
- La validation du CCE n'est pas limitée dans le temps. Le CCE n'est pas validable par bloc.
- Equivalence – passerelle : aucune
- Suite de parcours / débouchées : métiers du commerce

CONTACT DUREE CALENDRIER

- Cécile MARCHAND : 05 53 77 36 30
- 3 heures :
 - 1 heure d'entretien préalable
 - 2 heures d'étude de cas ou de portefeuille de preuves en autonomie
- Date à déterminer pour le passage de la certification