

DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE CLIENT

Certificat de Compétences en Entreprise

✓ Objectifs :

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.

👤 Public visé :

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

📋 Prérequis :

Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique).

➡ Modalités et délais d'accès :

La formation est accessible via les dispositifs suivants :

- POLE EMPLOI
- Formation professionnelle
- Reconversion professionnelle

Pour tout autres profils consultez-nous.

ETAPES D'INSCRIPTION :

1- Demandeurs d'emploi :

- Analyse du besoin
- Devis établi par le centre de formation (plateforme KAIROS)
- Validation du devis par le demandeur d'emploi (plateforme KAIROS)

Validation ou non de l'accord de prise en charge par POLE EMPLOI (plateforme KAIROS) et admission.


2- Professionnels et autres :


- Analyse du besoin
- Proposition commerciale (Devis)
- Admission

Les délais d'accès sont compris entre 2 jours à 3 mois, selon le dispositif de financement mobilisé.

Code diplôme : aucun
Code RNCP : RS5367

 **Type de formation :**
Formation courte

 **Filière de formation :**
Direction et administration générale

 **Niveau de sortie de la formation :**

- Attestation de stage
- Certificat CCE

 **Durée de la formation :**
21 h / 3 jours


Coût de la formation :

- 1 130,00 €

€ **Prise en charge :**

- CPF
- OPCO
- Financement personnel

 **Prochaines sessions :**
Nous consulter

 **Accessibilité handicap :**
Site répondant aux conditions d'accessibilité et desservi par un réseau de transport urbain
Pour plus d'informations, consultez notre page dédiée

 SKILLFOR Campus
Pôle Consulaire de Formation
Rue Aubin Edmond – Quartier Case Navire
97233 SCHOELCHER
0596 42 78 78
www.skillforcampus.com

 **Gestionnaire de formation :**
Murielle PRIVAT
accueil_skillfor@martinique.cci.fr
05 96 42 79 07



Modalités pédagogiques :

Pédagogie active
 Alternance d'apport théorique et mise en situation pratique et jeux de rôle
 Remise d'un guide pratique
 Formation en présentiel
 Salle banalisée avec vidéoprojecteur
 Salle informatique



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

Définition et mise en œuvre d'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

Evaluation de la qualité 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

☆☆☆ Modalités d'évaluation :

Evaluations

Atteindre les objectifs :

Evaluation par quizz, mini-études de cas et cas pratique.

Questionnaire de satisfaction

Attestation de stage

La certification est préparée dans la continuité d'un parcours de formation et après mobilisation effective des compétences à certifier



Suites de parcours et débouchés :

Suites de parcours : Aucun mais des modules complémentaires peuvent être effectués

Equivalences/Passerelles : sans objet

Emplois visés : sans objet



Les points forts de la formation :

Obtenir facilement une reconnaissance de ses compétences issues de l'expérience
 Solliciter un parcours de formation original et individualisé
 Construire les pièces d'un futur dossier de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)
 Développer son employabilité et mieux valoriser son parcours professionnel



Chiffres clés :

Nombre de stagiaires (2019-2020) : sans objet

Taux d'interruption en cours de formation : sans objet

Taux de retour à l'emploi : sans objet

Taux de satisfaction : sans objet