CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : MRNV-0000-CCEDQSE-01
Code RNCP / RS : RS5370
Fiche générée le : 2022-03-14 08:24:36

CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE : DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

En résumé

Délivré par CCI France et reconnu au niveau national, le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) est aujourd'hui recensé au Répertoire Spécifique des Certifications et Habilitations de FRANCE COMPETENCES. RS5370: Consulter la fiche iciLa certification peut se réaliser, soit par la constitution un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum), soit par la composition d'une étude de cas de 2 heures à l'issue un parcours de modules de formation chez CCI Formation soutenu auprès d'un jury de validation. La certification

Objectifs

La certification repose sur les capacités de compétences :
1 - Mesurer les enjeux de la qualité au service du client et participer à son amélioration
2 - Communiquer positivement sur son entreprise, écouter pour répondre au besoin des clients, optimiser le suivi client
3 - Détecter les opportunités commerciales et remonter les informations commerciales

» Participant

Toute personne souhaitant faire certifier ses compétences transverses en développement de la qualité au service du client

» Pré-requis

Il est conseillé d'avoir suivi chez CCI Formation l'un des parcours de formation suivant : "Fondamentaux de la relation client" ou le cycle "Assistanat commerciale : relation et qualité de service client"

Programme

Référentiel d'évaluation

- Analyser le besoin du client interne / externe - son mode de fonctionnement
- Identifier la demande du client interne/ externe
- Conduire l'entretien pour découvrir les véritables besoins
- Adapter les méthodes de communication au client interne/externe
- Formaliser et déployer une action de qualité de service
- Rechercher régulièrement l'avis du client et/ou anticiper ses réactions pour assurer une meilleure qualité de service
- Analyser, formaliser les suggestions, des réclamations ou satisfactions Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client Mobiliser les acteurs concernés pour tenir compte de la demande client Suivre les engagements pris avec le client
- Évaluer les impacts des actions menées auprès du client interne/externe
- Contrôler l'exécution des modifications apportées au service client
- Informer sur l'application des modifications aux acteurs concernés
- Rechercher et proposer une solution négociée et consensuelle.

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : MRNV-0000-CCEDQSE-01
Code RNCP / RS : RS5370

CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE : DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

- Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants. Groupe de 3 à 12 participants maximum.
- Formation animée par un de formateur expert de son domaine.

» Moyens techniques

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.
N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.
Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : MRNV-0000-CCEDQSE-01
Code RNCP / RS : RS5370

CERTIFICAT DE COMPETENCES EN ENTREPRISE : DEVELOPPER LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en InterIntra

500€ net de taxe / personne certification incluse

Durée

0.5 jour(s)
2 heure(s)

Autres détails

> Éligible au CPF

> Formation certifiante