Certificat de Compétences en Entreprise | Marketing | Relation Client | Négociation | Vente

Développer la qualité de service et la relation client [Parcours Certifiant]

En résumé

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, la qualité de service et la relation client sont des facteurs déterminants de fidélisation et de différenciation. Les organisations doivent aujourd'hui offrir une expérience client cohérente, personnalisée et fluide, quel que soit le canal d'interaction.

Cette formation vous permet d'acquérir les méthodes et outils indispensables pour accueillir, conseiller et accompagner les clients tout au long de leur parcours, tout en mesurant et améliorant la qualité de service proposée.

Éligible au CPF, ce programme vous donne les clés pour développer des compétences opérationnelles immédiatement applicables.

Validez le **Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) – Développer la qualité de service et la relation client (RS7376)** délivré par CCI France et reconnu par France Compétences.

Inscrivez vous ICI dès maintenant sur Mon Compte Formation (CPF).

Les frais liés à l'examen et à la certification sont inclus dans le tarif global.

Durée
3 jour(s) / -21 heure(s)

Effectif
De 3 à 8 stagiaires

Tarif
1790 € NET

CPF
Éligible CPF

Certifiante
Oui

Code RNCP / RS
RS7376

Référence
QUAL-CCE-7376-01

À qui s'adresse la formation ?

Public

?La formation s'adresse à des professionnels exerçant une fonction en lien direct avec la relation client, dans des contextes variés : BtoB ou BtoC, environnement physique et/ou digital, secteurs du commerce, des services, de l'industrie.

Prérequis

Quelle que soit la voie d'accès choisie, le candidat doit justifier d'une expérience professionnelle et/ou extraprofessionnel en lien avec les compétences visées.

Il est impératif de maîtriser la navigation web et d'avoir une adresse mail active et consultable

Le positionnement du candidat est soumis à la validation de l'organisme de formation.

Le candidat pourra accéder à la certification :
• soit à l'issue du parcours de formation ;
• soit en présentant un portefeuille de preuves (dossier préparé en amont, évalué par un professionnel et soumis au jury de

Objectifs

Développer vos compétences pour instaurer une relation client durable et améliorer la qualité de service proposée par votre organisation.

Le positionnement du candidat est soumis à la validation de l'organisme de formation.

A l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- Accueillir et interagir avec un client sur différents canaux physiques ou digitaux.
- Analyser les besoins du client et proposer une solution adaptée.
- Accompagner le client tout au long de son parcours et gérer les situations d'insatisfaction.
- Mesurer la satisfaction client et contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service.

Programme

Notre formation est structurée en blocs d'apprentissage progressifs, avec une approche pratique et immersive pour un maximum d'efficacité.

Bloc de compétence 1 : Accueillir et instaurer une relation client de qualité

Les fondamentaux de la communication
• Communication verbale et non verbale
• Posture professionnelle et inclusive
• Adaptation au canal de communication (présentiel, téléphone, digital)

Accueil client multicanal
• Accueil physique, téléphonique et digital
• Prise en compte des spécificités du client
• Instauration d'un climat de confiance

Bloc de compétence 2 : Analyser la demande client et proposer une solution adaptée

Analyse de la demande client
• Techniques de questionnement et écoute active
• Identification des besoins explicites et implicites
• Exploitation des données clients (CRM, historique, outils numériques)

Construction d'une proposition personnalisée
• Élaboration d'une offre adaptée aux besoins du client
• Mise en valeur des bénéfices client et des engagements RSE
• Présentation persuasive de l'offre et des modalités associées

Bloc de compétence 3 : Accompagner le client et gérer les situations sensibles

Accompagnement du parcours client
• Suivi personnalisé à l'aide d'outils CRM et canaux digitaux
• Gestion proactive des étapes du parcours client
• Continuité de la relation client

Gestion des réclamations et insatisfactions
• Recueil et analyse des réclamations
• Recherche de solutions adaptées
• Mise en œuvre d'actions correctives

• Utilisation d'outils d'évaluation (questionnaires, avis clients, notations)
• Exploitation des retours clients

Amélioration continue de la qualité de service
• Analyse des résultats de satisfaction
• Identification des bonnes pratiques et axes d'amélioration
• Élaboration de plans d'action qualité

Méthodes pédagogiques

– Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
– Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
– Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
– Support de formation remis aux participants.

Suivi d'action

- Évaluation finale permettant de mesurer les connaissances et compétences acquises et d'apprécier la progression réalisée.
- Recueil de la satisfaction des participants via un questionnaire et un temps d'échange en fin de session.
- Remise d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire.

Intervenants

Nos formations sont animées par des professionnels aguerris, spécialistes de la pédagogie et de la formation en entreprise, avec une solide expérience opérationnelle et pédagogique.

Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Évaluation

Modalités de validation de la certification :

- **Étude de cas (1h30)** : Analyse approfondie d'un cas réel
- **Soutenance orale (30 mn)** devant un jury de pairs pour démontrer votre capacité à appliquer les enseignements.

La certification est délivrée lorsque le candidat valide au minimum 80 % des compétences du référentiel.