



INSPIREZ-
VOUS !

DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT INTERNE ET EXTERNE

CCE

La relation client / fournisseur, un facteur clé de réussite pour l'entreprise.

Objectifs et compétences visées	- 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 - Évaluer la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service. - S'approprier les techniques spécifiques de réponse à l'objection
Prérequis	- Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.
Durée Lieu	21 heures / 3 jours CCI Nord-Isère / oCCIgène, 5 Rue Antoine Condorcet, 38093 Villefontaine
Tarif	1 050,00 € par stagiaire (non assujetti à la TVA)
Public	- Commercial(e) et assistant(e) qui souhaitent perfectionner leur accueil et la prise en charge du client interne ou externe.
Moyens et méthodes pédagogiques	Méthodes pédagogiques : - Méthode active et participative qui privilégie les solutions concrètes - Apports théoriques et pratiques - Les participants sont soumis à des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés
Evaluation Suivi	Outils de positionnement internes Contrôle continu Emargement
Validation / Certification	Attestation de compétences En option, Certificat de Compétences en Entreprise (500 €)

occigène
Formations inspirées

centre de formation



CCI Nord Isère

- 5, rue Condorcet - 38093 Villefontaine

- T. 04 74 95 24 20 - mail : Occigene-competences@nord-isere.cci.fr

- www.ccinordisere.fr/occigene

La présente fiche est remise à titre d'information et constitue un descriptif synthétique et technique de la prestation proposée. Seul le contrat définitif et [les conditions générales de vente](#) qui lui sont annexées régiront les rapports entre la CCI Nord-Isère et son client.

Edition du 23/11/2023 - Code Prestation : DP_FOR_026005_001
Date de mise à jour : 23/11/2023 - N° SIRET : 183 830 025 00015

Enregistrée sous le numéro 823P000238.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Effectif	Mini 6 Maxi 10
Intervenant(e)	Formation animée par un consultant formateur expert dans ce domaine. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité. <i>(Informations sur le formateur disponibles sur simple demande)</i>
Programme	1. Analyse du besoin client - Analyser la demande d'un client interne ou externe - Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé - Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre 2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service - Élaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client - Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service - Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations 3. Évaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client - Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client - Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients - Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients
Les +	- Une formation certifiante avec la possibilité d'obtenir le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) « DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT » inscrit au répertoire spécifique de France Compétences et délivré par CCI France - Une formation éligible au CPF
Inscription et Délai d'accès	L'inscription est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session en cliquant sur http://bit.ly/Formulaire-oCClgene . Si votre demande est faite dans le cadre du CPF, votre inscription se fait sur https://www.moncompteformation.gouv.fr au plus tard 3 semaines avant le début de la formation.
Contact	04 74 95 24 20 / Occigene-competences@nord-isere.cci.fr
A savoir	Nous mettons tout en œuvre pour favoriser l'accueil et la formation des personnes en situation de handicap (locaux, pédagogies adaptées, accompagnement spécifiques, ...)