

# COMMERCE ET FINANCE

## OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE SERVICE



Voie d'accès

Formation continue

Éligible au CPF

Oui

Non

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscription possible toute l'année selon le calendrier en cours

### 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

### DURÉE

- 3 journées : 21h

### TARIFS

- **Tarif inter** : 1350€ net de taxe par personne
- **Tarif intra** : nous consulter

### MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Cette formation est animée par un formateur spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.

Méthodes transmissives et interrogatives :

- Alternance de contenus théoriques et méthodologiques, échange d'expériences
- Cas pratiques et mises en situation
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants

### Contact

FORMATION CONTINUE  
fc.cci.vf@campus120.cci.fr  
05 49 37 44 68

### Lieux de formation

#### Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120  
120 rue du Porteau  
86000 Poitiers

#### Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace  
70 rue de la Concise  
86500 Montmorillon

#### Site de Loudun

Espace formation  
1 avenue de la Coopération  
86200 Loudun

# NOUVEAUTÉ 2026

## PROGRAMME & CONTENU

### I- 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

### II- Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Élaboration 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

### III- Évaluation 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

- Contrôle de la progression et du développement des connaissances et des compétences acquises conformément aux objectifs visés tout au long de la formation.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Délivrance d'une attestation de formation.



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap :

[referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

