

# RELATION CLIENT

## OPTIMISER L'EXPERIENCE CLIENT ET DEVELOPPER LA QUALITE 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 pré-requis pour suivre cette formation sauf si vous souhaitez passer la certification : le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle conduit ou a mené des négociations commerciales dans un contexte professionnel ou extra-professionnel dans les cinq dernières années.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscriptions possibles toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

### 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

- 21 heures, 3 jours + 2 heures pour le passage du CCE

### TARIFS

- Tarif inter : 1350€ net de taxe/ par personne + 500€ de certification
- Tarif intra : Nous consulter

### MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Méthodes transmissives et interrogatives, ludopédagogie :

- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques, échange d'expériences.
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants, jeux de rôle. Nombreuses illustrations, supports de cours.

#### Contact

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

#### Lieu de formation

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

## PROGRAMME & CONTENU

### I. Introduction

- Présentation des objectifs
- Recueil des attentes des participants

### II. 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.

### III . 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

### IV. 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'ÉVALUATIONS

- Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés
- 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. Auto-évaluation pré et post formation, bilan oral formateur, appréciation des acquis par le formateur sur l'attestation de fin de formation
- Passage du Certificat de Compétences en Entreprise
- Le Certificat de Compétences en Entreprise est une reconnaissance formelle, inscrit au répertoire spécifique.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Attestation de formation.



**CAMPUS 120 Poitiers,**  
**CCI de la Vienne & Campus 120**  
**Z.I.République – 120 rue du Porteau**  
**86000 – POITIERS**



## 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