

Durée : 3 jours, 21h + 2h de certification

Tarif : 1700 € HT certification incluse - Éligible 

Réf : C0202 – v09/25

 **Points forts** : Une formation pratique et outillée qui permet de renforcer la culture qualité dans la relation client et de valider ses nouvelles compétences avec le CCE « Développer la qualité au service du client » (RS5370).

Objectifs

- **Analyser** le besoin du client
- **Définir et mettre en œuvre** une action de qualité de service
- **Évaluer** la qualité de service et la satisfaction du client

Programme

Journées 1, 2 et 3 matin (17h30) :

► Analyse de la demande d'un client interne ou externe

- 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

► Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Élaboration d'un plan d'action QQQCP
- 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

► 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

Journée 3 après-midi (3h30) : Préparation à la certification

- S'entraîner à l'étude de cas à l'écrit
Atelier pour se familiariser avec le format de l'épreuve
⇒ Sous forme d'exercices ciblés sur les compétences clés, et chronométrés – correction immédiate avec le formateur

Démarche pédagogique

En amont : entretien de positionnement pour vérifier l'adéquation de la formation avec le profil et les besoins. La méthodologie mise en œuvre est centrée sur les applications pratiques et de l'entraînement.

Exemples réels, outils, conseils opérationnels, mises en situation, partage de pratiques.

Formateurs

Intervenante sénior, spécialiste des enjeux de la Relation Clients.

Formateur expérimenté, sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

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

Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr



Durée : 3 jours, 21h + 2h de certification

Tarif : 1700 € HT certification incluse - Éligible 

Réf : C0202 – v09/25

Prérequis

Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective au cours des 5 dernières années en lien avec le référentiel concerné.

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.
Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Passage de la certification « CCE Développer la qualité au service du client » ([RS5370 – Certificateur : CCI France – Enregistré le 17/03/2021](#)) : Étude de cas (2h)

La validité de la certification est à vie.

**Certificat de Compétences
en Entreprise**



Taux de réussite à la certification (2024) : **100 %**

145 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2024

Dates de session

Mises à jour le 02/10/2025

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr

