


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

Tarif : 1700 € HT certification incluse - Éligible 

Réf : C0202 – v03/26

-  **Points forts** : Une formation pratique et outillée qui permet de renforcer ses compétences sur les notions d'accueil et conseil client, d'accompagnement du client tout au long de son parcours, d'évaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client. Cette Formation fait l'objet d'une « **Certification des Compétences en Entreprise** » et elle est éligible au titre du Compte Personnel de Formation (CPF).

Objectifs

- Accueillir un client sur les canaux physiques et digitaux.
- Analyser la demande du client.
- Construire une proposition de produit ou de service personnalisée.
- Accompagner le client tout au long de son parcours.
- Recueillir les avis et retours des clients sur la qualité de service proposée, sur les canaux physiques et digitaux.
- Traiter les situations d'insatisfaction ou de réclamation.
- Identifier les marges de progrès et les facteurs de succès à capitaliser.

Programme

► Accueil et relation

- Les fondamentaux de la communication : verbale et non-verbale
- Accueil sur différents canaux physiques et digitaux : présentiel, téléphone, messagerie, web
- Posture professionnelle et inclusive
- Prise en compte des spécificités du client

► Analyse de la demande client

- Techniques de questionnement (entretien exploratoire, reformulation, écoute active)
- Identification des besoins explicites et implicites
- Exploitation des données clients (CRM, historique, IA)
- Respect des règles RGPD et éthique de la donnée

► Proposition personnalisée et conseil

- Construction d'une offre adaptée aux besoins du client
- Mise en valeur des bénéfices client et RSE
- Techniques de présentation persuasive et explicite des modalités de l'offre

► Accompagnement du client

- Suivi régulier appuyé par les outils adaptés : CRM, réseaux sociaux, e-mails, face à face
- Continuité du service et gestion proactive des étapes du parcours
- Gestion personnalisée des parcours clients

► Recueil et mesure de la satisfaction

- Construction d'indicateurs objectifs et pertinents
- Outils d'évaluation : questionnaires, verbatims, notations, QR codes
- Exploitation des retours quantitatifs et qualitatifs

► Gestion des réclamations et insatisfactions

- Traitement d'une réclamation (recueil, reformulation, et recherche de solutions)
- Mise en œuvre d'actions correctives
- Pérennisation de la relation client

► Amélioration continue de la qualité de service

- Analyse des résultats de satisfaction client
- Identification des points de satisfaction ou d'insatisfaction récurrents et bonnes pratiques

Détection des axes d'amélioration et formulation de plans d'action.

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 – v03/26

Démarche pédagogique

La formation repose sur des **méthodes pédagogiques orientées vers la mise en pratique des compétences professionnelles**, en lien avec le référentiel.

Elle combine des **apports méthodologiques et conceptuels**, à partir de situations représentatives de la relation client.

Des **échanges de pratiques entre participants** sont intégrés afin de favoriser la transférabilité des compétences en situation professionnelle.

Formateur : 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

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

- Exercer une fonction en lien direct avec la relation client
- 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.
- Le positionnement du candidat est soumis à la validation de l'organisme de formation.

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 » ([RS7376 - Certificateur CCI France - Enregistrée le 27/11/2025](#))

L'évaluation des compétences repose sur une évaluation globale comprenant :

- Une **épreuve écrite d'une durée d'1h30**, prenant la forme soit d'une étude de cas réalisée en conditions d'examen, soit d'un portefeuille de preuves permettant de démontrer la maîtrise des compétences à partir d'expériences professionnelles ou extraprofessionnelles.
- Une **épreuve orale d'une durée de 30 minutes**, consistant en un entretien avec le jury évaluateur.

La certification est délivrée lorsque le candidat valide au minimum 80 % des compétences du référentiel à l'issue de l'évaluation globale.

La validité de la certification est à vie.

Pas de possibilité de certification partielle

Taux de réussite à la certification 2024 (RS5370) : **100 %**

145 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2024

**Certificat de Compétences
en Entreprise**



Dates de session

Mises à jour le 18/03/2026

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