

## Intitulé de la formation **Développer la qualité au service du client**

Domaine **Accueil, efficacité commerciale et relation client** Établi le : **2 février 2022** Valable **2 mois**

Nature du stage Catalogue (inter)  Intra et sur mesure  **Éligible CPF** Non  Oui



### CCE – Certificat de Compétence en Entreprise

CCE = Certificat de Compétences en Entreprises :

- Un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel
- Une certification officielle portée par CCI France acquise à vie
- Inscrit au répertoire spécifique de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP) RS

– **Processus de certification :**

- ✔ Rendez-vous préalable avec un conseiller formation pour valider la candidature
- ✔ Formation
- ✔ Etude de cas écrite de 2 heures
- ✔ Jury de certification
- ✔ Remise diplôme (en cas de réussite)

– **Validation :**

Validation d'au moins 80% des critères du référentiel de certification

Si intra/sur mesure, nom du client/bénéficiaire :

### Objectifs

#### Objectif de la formation

- Connaître les outils et méthodes pour développer la qualité au service des clients, dans l'entreprise

#### Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- 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.

#### Compétences évaluées en termes de (Blocs de compétence)

- Analyse du besoin
- Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service
- Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client



- Tout individu salarié, travailleur indépendant, demandeur d'emploi, bénévole du mouvement associatif, coopératif ou mutualiste, volontaire en service civique (personnes majeures).
- Toute personne en charge de la relation client et de la qualité



- 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
- Ce prérequis sera validé suite à la transmission du descriptif d'emploi, de la fiche candidat puis à un rendez-vous avec un conseiller formation.



### De la satisfaction du module par le stagiaire



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
 N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - SIRET : 900 038 167 00012  
 Siège social : CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
 Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - Site de Millau : 38 boulevard de l'Ayrolle  
 Tél : 05 65 77 77 00 Mail : [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) Web : [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)



# Programme de formation


- 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

½ JOURNEE N°6 / MISES EN APPLICATION PRATIQUES

## Contact formation

- Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr
- Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr / inter - site de Millau
- Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr / inter - site de Rodez
- Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr



 Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)



