

# Optimiser l'expérience client et la qualité de service

## Commercial / Vente Commerçant

Référence de la formation : **Q209**

Villes : **Strasbourg, Colmar, Mulhouse**



**En présentiel ou  
à distance**



**CPF**



**Accessible**



**Formations  
certifiantes**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Tarif Inter :

**Formation de base** : 1490€ net/personne

**Option CCE** : 500€ net/personne en sus

[Tarif intra sur demande](#)

Mise à jour le 6 mars 2025

## Objectifs de la formation

- 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
- Gérer les réclamations

## A qui s'adresse la formation ?

### Public

- Toute personne en charge de la relation

### Pré-requis

- Aucun

client et de la qualité

- Le certificat de compétence en entreprise est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective liée au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique)

## Les points forts de la formation

- Support de cours remis à chaque participant
- Épreuves certificatives CCE pour ceux qui le souhaitent et ont engagé la formation dans le cadre du CPF

## Programme de la formation

### 1. 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

### 2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Elaboration 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

### 3. Evaluation 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 de la formation

## Modalités pédagogiques

Apports théoriques consolidés par des échanges d'expérience.

## Evaluations des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas

## Organisation

Formation présentielle

## Validation de la formation

Attestation d'évaluation des acquis  
Attestation de suivi de formation

Possibilité de passer le Certificat de Compétence en Entreprise de CCI FRANCE :

[RS5370 - Développer la qualité au service du client \(Certificat de Compétences en Entreprise-CCE \)](#)

*Titre certifié enregistré au Registre Spécifique sous le code « RS5370 » le « 17/03/2021 » délivré par « CCI France »*

## Financement

Formation finançable par le CPF avec CCE « Développer la qualité au service du client » Code RS : [RS5370](#)

[STRASBOURG](#)

[COLMAR](#)

[MULHOUSE](#)

## Chiffres clés

**92 %**

de recommandation en 2023

**90.5 %**

de satisfaction en 2023

**6606**

nombre de stagiaires en 2023