

# Formation certifiante : Optimiser l'expérience client et la qualité de service

Commercial - Relation client - Vente - 2025

## La formation en résumé

En externe comme en interne, la qualité de la relation client / prestataire / fournisseur est un facteur clé de réussite pour votre entreprise. Ecouter, trouver des solutions, améliorer les échanges, suivre ses clients, sont les compétences indispensables pour développer un service de qualité et fidéliser vos clients .

**Professionalisez et validez vos compétences en relation client avec cette formation de 3 jours !**

Cette formation est **certifiante** et **éligible au CPF** avec le passage du **Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) : Développer la qualité au service du client** .

Le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) une certification professionnelle délivrée par **CCI France** et enregistrée au **Répertoire Spécifique de France Compétences** sous le **code RS5370**. La certification se passe sous la forme d'une étude de cas de 2 heures en présentiel.

### Les + de la certification :

Capitaliser sur son expérience professionnelle et valoriser ses compétences

Maintenir et développer son employabilité par une reconnaissance **nationale** et **valable à vie**.

### Objectifs :

A l'issue de la formation le participant sera capable de :

- Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente à l'aide d'outils et techniques de communication efficaces (écoute active, communication positive sur son entreprise, attitude proactive...) et en respect d'un process qualité interne
- Evaluer la satisfaction du client et développer des réflexes pour gérer de manière constructives les réclamations
- Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients pour détecter des opportunités commerciales, optimiser l'offre produit/service et améliorer la satisfaction client

En réussissant cette certification, le participant validera les compétences suivantes :

1. Analyse du besoin client
2. Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service
3. Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

### Participants :

- Toute personne en relation avec des clients de manière physique ou distanciel souhaitant optimiser la satisfaction client et la qualité de service client dans son entreprise
- Conseillers clientèle, assistants commerciaux, assistants ADV, chargés de relation client, chargés d'affaires, conseiller clientèle, souhaitant développer ou valider leurs compétences.

### Prérequis :

- Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel
- Un entretien préalable est obligatoire afin d'expliquer le processus, de valider l'expérience du candidat, de valider son projet et de construire son parcours de formation.

## Le contenu

**2 485 €**

(non assujetti à la TVA)

Eligible au CPF. Ce prix inclut le passage du Certificat de Compétence en Entreprise (CCE) : Développer la qualité au service du client (500 €)



**3 jours**



de formation / 21 heures en 2+1 jours



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Formation certifiante



Cas pratiques



Mises en situation



Accès Mobile learning

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 24/03, 25/03, 07/04
- 16/06, 17/06, 30/06
- 24/11, 25/11, 01/12

## JOUR 1 et 2 : FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT (Optimisez votre potentiel commercial)

### Mesurer les enjeux de la relation client

- La satisfaction du client comme enjeu capital pour l'entreprise quelque soit l'interlocuteur ou le canal de communication
- Repérer l'importance de la complémentarité des fonctions commerciales avec les fonctions supports, techniques ou d'assistance

### Adopter une communication positive et valorisante sur son entreprise et son offre

- Connaître les clés et les freins de la communication
- Connaître les outils d'une communication de qualité : l'écoute active, la reformulation, un langage adapté, oser questionner, oser proposer
- Repérer les comportements et attitudes à développer dans la relation avec le client
- Développer la notoriété positive de l'entreprise à tous les stades de l'intervention

### Optimiser le contact et le suivi client à toutes les étapes

- Établir la prise de contact et identifier son interlocuteur et sa fonction
- Situer l'entretien et créer un climat de confiance
- Établir et maintenir une relation de confiance avec le client : les outils et astuces
- Rebondir sur les demandes « administratives » ou « techniques » des clients
- Prendre conscience de l'importance de sa présentation
- Détecter les attentes du client, analyser ses besoins, collecter des informations qualitatives sur les clients et la concurrence
- Détecter les opportunités commerciales de contact et fidélisation et proposer les actions commerciales au bon moment

### Développer une collaboration efficace avec le service commercial

- L'importance du respect de ses engagements, anticiper, prévenir les clients des retards ou annulations d'interventions, d'envoi de devis...
- L'importance d'une réponse unique entre la force de vente et les autres services lors d'un dysfonctionnement
- Développer une attitude proactive

### Développer la qualité au service du client

- Déployer une action de qualité de service
- Evaluer les impacts des actions menées auprès du client interne / externe

## JOUR 3 : GESTION DES RECLAMATIONS ET LITIGES CLIENTS

### Comprendre et analyser la réclamation de son client

- Identifier les attentes des clients et les causes de mécontentement pour en déduire les bons comportements à adopter
- Analyse des différents types de réclamations fréquemment rencontrées : étude des cas de son entreprise
- Intégrer la complémentarité avec les autres services de l'entreprise dans la gestion des réclamations
- Adopter le canal de réponse à privilégier suivant les cas

### Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

- Adopter les bons réflexes de communication auprès des clients en cas de litiges
- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux réclamations (mobilisation des ressources internes et externes)
- Structurer l'entretien téléphonique de réclamation
- Faire de la réclamation l'opportunité de fidéliser le client
- Optimiser la qualité des réponses écrites aux réclamations et analyses de bonnes pratiques
- Mises en situation

### Faire face aux situations délicates et adapter son relationnel pour maintenir la relation commerciale

- Identification des différents cas de figures et du déclenchement pour adapter sa réponse
- Gestion des émotions et des situations délicates (incivilité, agressivité) : Mieux se connaître pour gérer ses propres émotions
- Mise en application de gestion de conflits

### Évaluer la qualité de service client

- Optimiser le processus de traitement des réclamations avec des indicateurs de satisfaction client.
- Analyser les retours clients et les marges de progression

### Les + de la formation :

Accès microlearning pour s'entraîner et ancrer les bonnes pratiques au contact avec les clients

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## **Moyens pédagogiques et d'encadrement :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises, microlearning, jeux

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs adhèrent à notre charte pédagogique [« Agir et Apprendre »](#). Parcours des formateurs disponibles sur simple demande.

Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès à notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## **Suivi et évaluation de la formation :**

Un questionnaire d'analyse des besoins est envoyé en amont de la formation et un positionnement est réalisé afin d'évaluer les prérequis

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification [en cliquant ici](#).

## **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

Les informations de connexion à la plateforme de micro-learning, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion

Une connexion internet

