

AGIR SUR LA QUALITÉ AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

CCI Formation Gers



Réf. : RC/28 – V.0 – 09/2024

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Adopter une posture centrée sur le client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer des attitudes de service
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients
- Evaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

PROGRAMME

JOUR 1

- 1. La qualité de service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial**
Jauger la notion d'excellence (théorie Vs pratique)
Définir les enjeux de la relation client
Pressentir les attentes des clients d'aujourd'hui
- 2. Se situer dans la relation client**
Appréhender les évolutions dans le temps (marketing transactionnel Vs Marketing relationnel)
Définir la notion d'accueil
Identifier les enjeux d'une expérience client réussie, prendre acte des statistiques incontournables
- 3. Contribuer à une expérience client réussie**
Identifier les clés d'une expérience client réussie, distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
Les méthodes d'écoute active
Les différents niveaux d'écoute
La découverte des besoins par le questionnement
Les leviers du verbal et du non-verbal
La communication en face à face ou à distance

JOUR 2

- 4. Offrir au client une image positive de l'entreprise**
Soigner la qualité de son accueil
Optimiser la qualité des interactions
Représenter l'entreprise dès les premiers instants



Dates 2026 :

01, 10 et 15 décembre 2026

Durée

3 jours soit 21 heures

Horaires

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Modalité pédagogique

Présentiel

Lieu

Centre de formation Auch

Tarif

930 € HT (1 116 € TTC)

Certification en sus : 500 € HT
(600 € TTC)



Public concerné

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

Pré-requis

Aucun

5. **Faire face avec empathie aux exigences des clients**

Déceler la nature des émotions qui s'expriment
Diagnostiquer le besoin : dépasser la demande exprimée
Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client
Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client

6. **Se prémunir des maladroites**

Toucher du doigt les 10 erreurs à éviter
Bannir le « tu » qui « tue »

7. **Gérer les réclamations et insatisfactions**

Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
Analyser en finesse la source du mécontentement
Désamorcer les tensions, adopter une attitude positive
Maîtriser la technique du sandwich en réponse à des demandes ne pouvant être honorées

JOUR 3

8. **Entretenir et valoriser le contact après l'intervention**

Garder en tête la méthode des 7C
Evaluer sa prestation dans une démarche d'amélioration continue

9. **Evaluer l'impact des actions menées**

Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête de suivi
Mise en place d'une démarche d'amélioration continue
Mise en place d'actions correctives et suivi de leur efficacité
Formalisme et traçabilité d'un process qualité

PROCÉDURES DE POSITIONNEMENT

Questionnaire ou grille d'auto-positionnement en amont de la formation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques, d'application sur les problématiques des participants et d'échanges d'expériences.
- Mise en situation, exercices pratiques, pédagogie participative

MÉTHODES D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis : Quiz de connaissances et mises en situation
- Évaluation des acquis à froid entre 3 et 6 mois
- Évaluation de la Satisfaction Stagiaire : Questionnaire d'Évaluation de la Satisfaction

PROFIL FORMATEUR

Formateur confirmé en relation client



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.



Sanction de la formation

Attestation de formation et évaluation du niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques

Ou passage du Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) « Développer la qualité de service et la relation client »



Certification & Eligibilité CPF

Code certification : RS 7376
Enregistrement du 27-11-2025
Certificateur CCI France



Certificat de Compétences en Entreprise



05 62 61 62 32 – www.cci-formation-gers.fr

CCI Formation Gers



VOS CONTACTS : INFORMATION & INSCRIPTION

Denis DESPAUX
d.despau@cci-formation-gers.fr

Nicolas BORIE
n.borie@cci-formation-gers.fr

CCI FORMATION GERS

10 rue Diderot
32 000 AUCH