

Certificat de Compétences en Entreprise : Développer la qualité au service du client

Vente, relation client, marketing - 2020

La formation en résumé

Délivré par CCI France et reconnu au niveau national, le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) est aujourd'hui recensé à l'inventaire spécifique des certifications et habilitations de la CNCP. Il est donc éligible au CPF. Ce dispositif, basé sur un référentiel national de compétences, permet d'évaluer vos compétences acquises au cours de votre expérience professionnelle et/ou personnelle.

L'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise est conditionné par votre dossier et/ou épreuve d'évaluation (étude de cas). La certification est valable 5 ans.

CODE CPF 237155

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de LYON](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de ST ETIENNE](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de ROANNE](#)

Objectifs :

Capitaliser sur son expérience professionnelle et prendre du recul
Valoriser ses compétences
Être acteur de son parcours professionnel

Participants :

Toute personne souhaitant faire certifier ses compétences transverses en développement de la qualité au service du client

Prérequis :

Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.

CCI formation vous recommande d'avoir suivi au préalable la formation "Fondamentaux de la relation client" ou le cycle "Assistanat commerciale : relation et qualité de service client"

Le programme

RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

Analyser le besoin du client interne / externe - son mode de fonctionnement

- Identifier la demande du client interne/ externe
- Conduire l'entretien pour découvrir les véritables besoins
- Adapter les méthodes de communication au client interne/externe

Formaliser et déployer une action de qualité de service

- Rechercher régulièrement l'avis du client et/ou anticiper ses réactions pour assurer une meilleure qualité de service
- Analyser, formaliser les suggestions, des réclamations ou satisfactions
- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client
- Mobiliser les acteurs concernés pour tenir compte de la demande client
- Suivre les engagements pris avec le client

500 €

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)

CODE CPF 237155



Validation par
étude de cas (2h)
ou par
portefeuille de
preuves (7h)



Certificat de
compétences en
entreprise



Éligible au CPF



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Assistanat commercial : Relation et Qualité de service client

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 09/07
- 16/10
- 18/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 09/07
- 18/12

Roanne - 04 77 44 54 69

- 09/07
- 18/12

Évaluer les impacts des actions menées auprès du client interne/externe

- Contrôler l'exécution des modifications apportées au service client
- Informer sur l'application des modifications aux acteurs concernés
- Rechercher et proposer une solution négociée et consensuelle

Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Epreuve écrite (cas pratiques) basée sur le référentiel de la compétence visée ou constitution d'un portefeuille de preuves (nous consulter pour les modalités d'évaluation)

Obtention du certificat : 80% des critères du référentiel sont validés, avec un minimum de 60% des critères validés pour chaque élément du référentiel

Instance de certification : CCI France