Formation professionnelle

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE - QUALITÉ HYGIÈNE SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT (QHSE)

CCE – DÉVELOPPER LA QUALITÉ AU SERVICE DU CLIENT

DURÉE 2 jours

TARIF Contactez-nous pour découvrir les tarifs de notre catalogue

OBJECTIF

Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité, écouter pour répondre au client, suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact. Catalogue CCE : https://www.calameo.com/cci-formation-eesc/read/00675...

PUBLIC

Toute personne souhaitant faire certifier ses compétences

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Les enjeux de la démarche

La qualité du service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial. La notion de « client interne » et de « client externe » Le cadre de référence des « clients » internes ou externes

Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne / externe

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

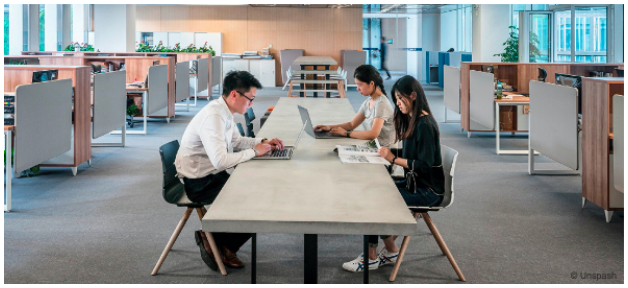
Déploiement d'une action de qualité de service

Formalisation de la / les solutions apportée(s) Obtention de l'adhésion du client Planification des actions Les outils de suivi et de pilotage : tableau de bord… A chaque étape, validation des actions décidées conformes aux engagements Information auprès de l'ensemble des acteurs concernés

L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne /externe

Mesure de la satisfaction clients à l'aide de contrôle, enquête(s), de suivi Mise en place d'une démarche d'amélioration continue Information des acteurs concernés des éventuels changements de process

VOTRE CONTACTS

fc@eesc.fr
03 83 85 61 26 - 07 64 69 05 94

CCI Formation EESC
3 rue du Mouzon
54520 LAXOU