

# Formation Optimiser l'expérience client et la qualité de service - Option CCE

## Commercial / Vente Commerçant

Référence de la formation : **Q209**

Villes : **Strasbourg, Colmar, Mulhouse**

Offrez une expérience client inoubliable !

Boostez la qualité de service, gérez les situations délicates avec brio et fidélisez durablement grâce à une relation client maîtrisée de A à Z.



**En présentiel ou  
à distance**



**CPF**



**Accessible**



**Formations  
certifiantes**

Durée : **21 heures** (+ 3h évaluation)

Tarif Inter :

**1490€** net/personne hors certification

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

[Tarif intra sur demande](#)

*Mise à jour le 14 janvier 2026*

Cette formation vous permet de structurer une démarche qualité orientée client : analyse des besoins, communication positive, gestion des réclamations et évaluation de la satisfaction. Elle s'adresse à toute personne en charge de la relation client et peut être certifiée par un CCE (Certificat de Compétences en Entreprise).

Améliorez la qualité de service perçue par vos clients en développant une posture orientée satisfaction.

Apprenez à anticiper les attentes, gérer les situations sensibles et fidéliser durablement.

La Formation « Développer la qualité de service et la relation client » est concrète et centrée sur la relation client et l'excellence opérationnelle.

## Objectifs de la formation

- Accueillir le client et établir une relation de confiance
- Analyser la demande du client et construire une proposition personnalisée
- Assurer un accompagnement continu et efficace du client
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service, par la mesure régulière de la satisfaction client, l'analyse des retours et la mise en œuvre d'actions correctives.

## A qui s'adresse la formation ?

### Public

- La formation s'adresse à des professionnels qui ont une fonction en lien direct avec la relation client, dans des environnements variés (BtoC, BtoB, digital ou physique).

### Pré-requis

- Aucun dans le cadre de la formation
- Le certificat de compétence en entreprise 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 (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. Accueil et relation

- Posture professionnelle et inclusive : communication verbale, non-verbale, outils digitaux
- Accueil sur différents canaux : présentiel, téléphone, messagerie, web
- Prise en compte des spécificités du client
- Exercices de simulation de situations d'accueil variées

### 2. Analyse de la demande client

- Techniques de questionnement (entretien exploratoire, reformulation)
- Identification des besoins explicites et implicites
- Exploitation des données clients (CRM, historique, IA)
- Respect des règles RGPD et éthique de la donnée

### **3. Proposition personnalisée et conseil**

- Construction d'une offre adaptée aux besoins du client
- Mise en valeur des bénéfices client
- Techniques de présentation persuasive et clarification des modalités de l'offre

### **4. Accompagnement du client**

- Suivi omnicanal : CRM, réseaux sociaux, e-mails, points de contact humains
- Continuité du service et gestion proactive des étapes du parcours
- Gestion des profils clients variés
- Outils de coordination interne pour la continuité de l'expérience client

### **5. Recueil et mesure de la satisfaction**

- Construction d'indicateurs objectifs et pertinents
- Outils d'évaluation : questionnaires, verbatims, notations, QR codes
- Méthodes quantitatives et qualitatives d'analyse des retours
- Exploitation des données pour le reporting interne

### **6. Gestion des réclamations et insatisfactions**

- Accueil d'une réclamation avec écoute active et neutralité
- Reformulation des faits et validation de la compréhension
- Techniques de négociation amiable
- Mise en œuvre d'actions correctives
- Pérennisation de la relation client

### **7. Amélioration continue de la qualité de service**

- Analyse des résultats de satisfaction client
- Détection des axes d'amélioration et formulation de plans d'action
- Identification des points de satisfaction récurrents et bonnes pratiques
- Pilotage de la démarche qualité : suivi, évaluation, ajustement

## **Modalités de la formation**

### **Modalités pédagogiques**

Apports théoriques consolidés par des échanges d'expérience

### **Organisation**

Formation présentielle

### **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.

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

[STRASBOURG](#)

[COLMAR](#)

[MULHOUSE](#)

## Chiffres clés

**93 %**

de recommandation en 2024

**90.5 %**

de satisfaction en 2024

**7266**

nombre de stagiaires en 2024