Formation Développer la qualité de service et la relation client - Option CCE

Commercial / Vente **Commerçant**

Référence de la formation : **C710**
Villes : **Strasbourg**, **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.

Le développement de la qualité de service et la relation client recouvre principalement les tâches suivantes :

- Accueil et conseil client.
- Accompagnement du client tout au long de son parcours.
- Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client.


En présentiel ou à distance


CPF


Accessible


Formations certifiantes

Durée : **21 heures** (+ 2h évaluation)
Tarif Inter :

1490€ net/personne hors certification
Option CCE : 500€ net/personne en sus

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 17 septembre 2026

Nouveau programme ! Nouvelle certification !

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

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

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 un client sur les canaux physiques et digitaux.
- Analyser la demande du client.
- Construire une proposition de produit ou de service personnalisée.
- Accompagner le client tout au long de son parcours.
- Recueillir les avis et retours des clients sur la qualité de service proposée, sur les canaux physiques et digitaux.
- Traiter les situations d'insatisfaction ou de réclamation.
- Identifier les marges de progrès et les facteurs de succès à capitaliser.

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Professionnels exerçant une fonction en lien direct avec la relation client, dans des contextes variés : BtoB ou BtoC, environnement physique et/ou digital, secteurs du commerce, des services, de l'industrie.

Pré-requis

- Formation : Aucun
- Certification : La certification est accessible à l'issue d'un parcours de **formation** continue ou par **expérience**. Quelle que soit la voie d'accès choisie, le candidat doit justifier d'une expérience professionnelle et/ou extraprofessionnelle en lien avec les compétences visées. Il pourra accéder à la certification soit à l'issue du parcours de formation, soit en présentant un portefeuille de preuves (dossier préparé en amont, évalué par un professionnel et soumis au jury de certification).

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

- Les fondamentaux de la communication : verbale et non-verbale
- Accueil sur différents canaux physiques et digitaux : présentiel, téléphone, messagerie, web
- Posture professionnelle et inclusive
- Prise en compte des spécificités du client

2. Analyse de la demande client

- Techniques de questionnement (entretien exploratoire, reformulation, écoute active)
- 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 et RSE
- Techniques de présentation persuasive et explicite des modalités de l'offre

4. Accompagnement du client

- Suivi régulier appuyé par les outils adaptés : CRM, réseaux sociaux, e-mails, face à face
- Continuité du service et gestion proactive des étapes du parcours
- Gestion personnalisée des parcours clients

5. Recueil et mesure de la satisfaction

- Construction d'indicateurs objectifs et pertinents
- Outils d'évaluation : questionnaires, verbatims, notations, QR codes
- Exploitation des retours quantitatifs et qualitatifs

6. Gestion des réclamations et insatisfactions

- Traitement d'une réclamation (recueil, reformulation, et recherche de solutions)
- 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
- Identification des points de satisfaction ou d'insatisfaction récurrents et bonnes pratiques
- Détection des axes d'amélioration et formulation de plans d'action.

Modalités de la formation

La formation repose sur des **méthodes pédagogiques orientées vers la mise en pratique des compétences professionnelles**, en lien avec le référentiel.

Elle combine des **apports méthodologiques et conceptuels**, à partir de situations représentatives de la relation client.

Des **échanges de pratiques entre participants** sont intégrés afin de favoriser la transférabilité des compétences en situation professionnelle.

Des **supports pédagogiques** sont remis aux participants.

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.

Modalités d'évaluation et de certification :

L'évaluation des compétences repose sur une évaluation globale comprenant :

- Une **épreuve écrite d'une durée d'1h30**, prenant la forme soit d'une étude de cas réalisée en conditions d'examen, soit d'un portefeuille de preuves permettant de démontrer la maîtrise des compétences à partir d'expériences professionnelles ou extraprofessionnelles.
- Une **épreuve orale d'une durée de 30 minutes**, consistant en un entretien avec le jury évaluateur.

La certification est délivrée lorsque le candidat valide au minimum 80 % des compétences du référentiel à l'issue de l'évaluation globale.

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 :

- **Certification :** Développer la qualité de service et la relation client – Certificat de Compétences en Entreprise (CCE)
- **Numéro RS :** RS7376
- **Certificateur :** CCI France
- **Enregistrement au Répertoire Spécifique :** France Compétences
- **Date** : 27/11/2025

Lien vers la fiche officielle France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7376/

Financement

Formation finançable par le CPF avec CCE « Développer la qualité au service du client » Code RS : RS7376

STRASBOURG

COLMAR

MULHOUSE

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

Chiffres clés

92 %
de recommandation
en 2025

93 %
de satisfaction
en 2025

81 %
de réussite CCE
en 2025

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse