



Public	Pré-requis	Durée	Coût
Toute personne en relation avec le client	Maîtrise de la langue française Aucun prérequis n'est exigé	2 jours soit 14 heures + passage de la certification CCE	600 € HT 720 € TTC +500 € TTC de certification CCE



**Nature de la sanction :** Attestation de fin de formation  
**Certification visée :** passage du CCE (Certificat des Compétences en Entreprise) en option

**Certificat de Compétences en Entreprise**



**Lien vers MonCompteFormation :** <https://www.moncompteformation.gouv.fr/>



## Pédagogie

### ► Résultats attendus

Mettre en place une démarche qualité  
Augmenter le taux de satisfaction client  
Mobiliser l'entreprise autour d'un projet commun

### ► Objectifs pédagogiques

Diagnostiquer les besoins, les demandes, les réclamations du client afin de pouvoir y répondre avec efficacité  
Ecouter pour répondre au client  
Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact

### ► Méthodes pédagogiques

Apports théoriques  
Exercices et jeux de réflexion  
Ateliers et mises en situation  
Plans d'actions individuels et collectifs



## Calendrier 2021

- Agen
  - 22 et 29 juin
- Périgueux
  - 20 et 21 mai
- Intervenants
  - Stéphanie BOUYER

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

# PROGRAMME

## 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

# CERTIFICATION CCE - Déroulé

## Identification des compétences à certifier

Pour déclencher son parcours de certification de compétences, le **candidat identifie et valide le choix du ou des CCE** qu'il souhaite obtenir, suivant les référentiels de certification : Entretien préalable à la certification d'une durée d'1 heure

## Formation

Le candidat assiste à la formation préparant au CCE de son choix, suivant les référentiels de certification et le programme de formation adapté

## Évaluation

Il existe plusieurs modalités pour obtenir une certification CCE :

- Passage d'une épreuve : étude de cas. Cette épreuve dure 2h00 et se déroule en présentiel, au sein de Sud Management Entreprises
- Constitution d'un portefeuille de compétences. Ce portefeuille peut être constitué par le candidat en autonomie ou en étant accompagné : **Voir programme et devis spécifique**

Une fois l'évaluation finalisée, votre étude de cas ou votre portefeuille de compétences sont soumis à un évaluateur, puis à l'appréciation du jury de certification qui statue sur la délivrance ou non du certificat de compétences

Les règles d'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise :

- Validation d'au moins 80% des critères du référentiel concerné
- Minimum de 60% de critères couverts pour chacun des domaines d'activités de chaque référentiel

## Délivrance de la certification

Le CCE est délivré pour une durée de 5 ans. Il n'est pas validable par bloc.

Equivalence – passerelle : aucune

Suite de parcours / débouchées : métiers du service client

Il peut être renouvelé dans le cadre d'une procédure prévue à cet effet, dès lors que le candidat en fait la demande et peut justifier d'une pratique attestant du maintien des compétences initialement certifiées (Renouvellement de la certification pour une durée égale et renouvelable dans le temps, dans les mêmes conditions)

## Contact

Cécile MARCHAND : 05 53 77 36 30

## Durée

3 heures :

- 1 heure d'entretien préalable
- 2 heures d'étude de cas ou de portefeuille de preuves en autonomie

## Calendrier

Variable en fonction du CCE ciblé