

Certificat de compétences en entreprise (CCE)

Développer la qualité au service du client

RS3817 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	410
Formacode(s)	31437
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	03/09/2021

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000065

Partenaires habilités

69 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 69 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACIF ENTREPRISES	44334384300019	Former et organiser l'évaluation
AS FO BEARN SOULE BIGORRE	78235540800025	Former et organiser l'évaluation
ASS MEUSIENNE INTER FORMATION ET PROMOTI	78338177500023	Former et organiser l'évaluation
ASSOC DE FORMATION CIFOP ALTERNANCE	34328872600015	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION DE FORMATION DE LA MEUSE	34174419100014	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DU LAC	41058110200010	Former et organiser l'évaluation
CCI DE L'ARDECHE MERIDIONALE	18073001200069	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION 82	47991356800024	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION GERS	78803676200037	Former et organiser l'évaluation
CCI LOCALE BEAUJOLAIS	13002269200359	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 69 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs3817-certificat-de-competences-en-entreprise-cce-developper-la-qualite-au-service-du-client/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

De nombreuses TPE-PME de tous les secteurs et de toutes tailles :

- le conseil, l'ingénierie, les études techniques (Alp'Etudes Ingénieurs Conseils, Etincelle, MLJ Concept, WFC, Reactiv 2M, BetL évolution),
- institut de recherche international en sciences et techniques neutroniques (Institut Max Von Laue),
- secteur de l'assurance (Agb),
- entreprise de service numérique (Hardis group),
- activités du bois (BDD) ,
- activités du papier (CTP),
- pisciculture (Charles Murgat),

- grande distribution et distribution spécialisée (Carrefour, Décathlon, Intermarché, Migros France),
- agence de voyage (Chemins des Indes, TUI),
- fabricant d'articles chaussants (Declermont),
- instituts de beauté (Escale High Tech, Guinot Institut, Frantime)
- gestionnaire de parcs immobiliers (SOFITEC),
- PME de mécanique et d'usinage (Parolaï-Stil'Eco),
- logistique (Zanon Transport),
- fabrication de machines pour l'extraction ou la construction (Caterpillar),
- équipementier automobile (Faurecia),
- distribution d'électricité (Enedis),

mais également : organisations patronales : MEDEF Isère et CPME Isère, organisation ayant pour missions de service public : CAF

Le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) «Développer la qualité au service du client», certifie les compétences et les capacités de personnes qui sont en situation de mettre en place des actions d'amélioration de qualité de service dans l'entreprise ou qui l'ont été.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1 - ANALYSER LE BESOIN DU CLIENT INTERNE / EXTERNE - SON MODE DE FONCTIONNEMENT

- Analyser le besoin et le mode de fonctionnement du client interne / externe en conduisant l'entretien pour découvrir ses véritables besoins et en adaptant ses méthodes de communication auprès de l'interlocuteur.

2 - FORMALISER ET DEPLOYER UNE ACTION DE QUALITE DE SERVICE

- Formaliser et déployer une action de qualité de service, en recherchant régulièrement l'avis du client et/ou en anticipant ses réactions pour assurer une meilleure qualité de service, en analysant, formalisant les suggestions, les réclamations ou satisfactions.
- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client.
- Pour suivre les engagements pris avec le client, mobiliser les acteurs concernés pour tenir compte de la demande client.

3 - EVALUER LES IMPACTS DES ACTIONS MENEES AUPRES DU CLIENT INTERNE/EXTERNE

- Evaluer les impacts

des actions menées auprès du client interne/externe en contrôlant l'exécution des modifications apportées au service client, en informant les acteurs concernés , en recherchant et proposant des solutions négociées et consensuelles.

1 - ANALYSER LE BESOIN DU CLIENT INTERNE / EXTERNE - SON MODE DE FONCTIONNEMENT

- Analyser le besoin et le mode de fonctionnement du client interne / externe en conduisant l'entretien pour découvrir ses véritables besoins et en adaptant ses méthodes de communication auprès de l'interlocuteur.

2 - FORMALISER ET DEPLOYER UNE ACTION DE QUALITE DE SERVICE

- Formaliser et déployer une action de qualité de service, en recherchant régulièrement l'avis du client et/ou en anticipant ses réactions pour assurer une meilleure qualité de service, en analysant, formalisant les suggestions, les réclamations ou satisfactions.
- Mettre en place un plan d'action pour répondre aux attentes du client.
- Pour suivre les engagements pris avec le client, mobiliser les acteurs concernés pour tenir compte de la demande client.

3 - EVALUER LES IMPACTS DES ACTIONS MENEES AUPRES DU CLIENT INTERNE/EXTERNE

- Evaluer les impacts

des actions menées auprès du client interne/externe en contrôlant l'exécution des modifications apportées au service client, en informant les acteurs concernés , en recherchant et proposant des solutions négociées et consensuelles.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle participe à une activité de production dans l'entreprise et ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 03/09/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RS5370

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.cci.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3817/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	951
Montant total engagé	626 508 €
Coût moyen par dossier	659 €
Durée moyenne	5 h
Période	01/2020 – 11/2021
France compétences	100 %
France Travail	0 %
Reste à charge titulaire	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.