

Développer la qualité au service du client (Certificat de Compétences en Entreprise-CCE)

RS5370 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34037, 31354, 34076
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	17/03/2021
Date d'échéance	17/03/2026

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000073

Partenaires habilités

24 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 24 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CCI FORMATION-CFA IMT-ISCO	18383001700236	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION CONTINUE	18263001200231	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION GERS	78803676200037	Former et organiser l'évaluation
CCI Formation pro	90007495600013	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION-CFSA CAMPUS CENTRE	18360001400074	Former et organiser l'évaluation
CENTRE FORMATION CONTINUE CEPPIC	13002175100156	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE DE LA DROME	18263001200041	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE DU PAYS ARLES	18130003900011	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE MAINE LOIRE	13000460900017	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE NANTES - SAINT-NAZAIRE	13000810500186	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 24 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs5370-developper-la-qualite-au-service-du-client-certificat-de-competences-en-entreprise-cce/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La mission du professionnel chargé de développer la qualité au service du client consiste à optimiser la prestation de bien ou service d'une entreprise au regard des attentes client, afin de garantir sa satisfaction. Il se fonde sur l'analyse du besoin exprimé par le client, en identifiant ses attentes implicites et explicites, et définit les actions et moyens à mettre en œuvre pour y répondre. Il assure le suivi des actions et accompagne le client durant la délivrance de la prestation, afin de traiter ses éventuelles réclamations. Il conçoit et administre les modalités d'évaluation de la qualité de service et de la satisfaction client, afin de repérer en continue ses conditions et voies d'amélioration.

Sa mission peut être conditionnée par l'existence d'un label, d'une norme ou d'un référentiel qualité fixant les engagements de l'entreprise vis-à-vis du client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le développement de la qualité au service du client recouvre les activités suivantes :

- 1/ Analyse du besoin client,
- 2/ Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service,
- 3/ Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le certificat de compétences en entreprise est accessible à toute personne pouvant attester de compétences liées au CCE proposé qu'elle aura mises en œuvre de façon effective (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique) en milieu professionnel ou extraprofessionnel.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

Le jury de certification est constitué de 2 personnes minimum dont un membre qualifié représentant de la CCI/Etablissement de formation consulaire (Hors évaluateur, accompagnateur et formateur CCE) et d'un membre qualifié représentant du monde économique.

Base légale

Date de décision	17/03/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	17/03/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	278	—	—	—
2019	20	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS3817

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS7376

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.cci.fr/web/la-formation-continue/cce>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5370/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	712
Parcours menés à terme	697

Taux d'achèvement	98 %
Période	02/2022 – 03/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	846
Montant total engagé	707 782 €
Coût moyen par dossier	837 €
Durée moyenne	18 h
Période	12/2021 – 02/2026
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	1 %
France Travail	1 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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