

11

QUALITÉ

Développer la qualité au service du client

Durée : 14 h

Tarif : 650 € exo de TVA

Codes CPF 237 155

Objectifs

- 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

Contenu

- Les enjeux de la démarche
- Les besoins et le mode de fonctionnement du client interne/ externe
- Déploiement d'une action de qualité au service du client
- L'évaluation des impacts des actions menées auprès du client interne/ externe

Public

- Toute personne en relation avec un client

Certification au choix :

Étude de cas : 500 € exo de TVA

Portefeuille de compétences en autonomie : 500 € exo de TVA

Portefeuille de compétences accompagné : 1 490 € exo de TVA

Qualité