

Certificat de compétences en entreprise (CCE) Développer la qualité au service du client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse : ■ **Cette certification peut être utilisée dans tout type d'entreprise ayant une activité de service**

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, Frantine*)
gestionnaire de parcs immobiliers (*SOFITEC*),
PME de mécanique et d'usinage (*Parolai-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

Identification

Identifiant : **3817**

Version du : **11/07/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- **CCI France a mené une enquête permettant aux CCI locales de faire remonter les besoins de leurs entreprises ressortissantes. Après analyse des résultats, il s'est avéré que cette thématique a été relayée, à plusieurs reprises et par des territoires différents, justifiant ainsi une démarche nationale.**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **410**

Code(s) ROME : **M1402**

Formacode : **31337**

Date de création de la certification : **01/05/2018**

Mots clés : **Contrôle qualité**, **Engagement qualité**,
service client, **QUALITE**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

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.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Sans objet

Descriptif général des compétences constituant la certification

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.

Modalités générales

La Certification des Compétences en Entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel et/ou extra professionnel.

La certification peut être préparée soit :

- directement sur la base de son capital expérientiel ;
- dans la continuité d'un parcours de formation (14h) et après mobilisation effective des compétences référencées.

Liens avec le développement durable

Public visé par la certification

- Salariés et demandeurs d'emploi

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Une reconnaissance sociale et professionnelle:

Voir ses compétences reconnues par son employeur, ses pairs, son entourage, par l'obtention d'une certification officielle ;

Maintenir et développer son employabilité au moyen de la certification des compétences directement transférables ;

Capitaliser sur son expérience et constituer une première étape vers un parcours certifiant dans le cadre d'une VAE ;

Devenir acteur de son parcours professionnel et personnel, alimenter et enrichir son portefeuille de compétences dans le domaine de la qualité.

Pour l'entité utilisatrice

Un outil de gestion des ressources humaines et des compétences :

Identifier et valoriser les compétences internes ;

Evaluer plus objectivement les compétences acquises ou maîtrisées, au terme d'un investissement formation (ROI) ;

Ouvrir la mobilité en repérant les compétences internes ;

Motiver et fidéliser les salariés en reconnaissant et en valorisant leurs compétences ;

Améliorer la performance de l'organisation par une gestion optimisée des compétences ;

Finaliser un engagement qualité.

Evaluation / certification

Pré-requis

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.

Compétences évaluées

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

Centre(s) de passage/certification

- Les CCI habilitées par CCI France à préparer la certification

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.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

N/A

La validité est Temporaire

La durée est de 5 ans, un processus allégé est prévu pour le renouvellement de la certification

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences délivré par CCI France

Plus d'informations

Statistiques

Lancement en 2018

Autres sources d'information

www.cci.fr