

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

Référentiel de compétences et d'évaluation

| ACTIVITÉS | COMPÉTENCES | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
|--|--|--|--|
| 1/ Analyse du besoin client | <ul style="list-style-type: none"> Analyser la demande d'un client interne ou externe, en conduisant un entretien exploratoire, afin d'identifier ses différentes dimensions et de définir ses besoins explicites et sous-jacents. Reformuler la problématique et les besoins du client, en vérifiant son adhésion au diagnostic posé, afin de s'assurer de la compréhension mutuelle et de construire un consensus sur la solution de prestation à mettre en œuvre. Définir les objectifs et le contenu de la prestation à mettre en œuvre, en veillant à leur adaptation aux besoins du client et à ses attentes explicites et sous-jacentes, afin de s'accorder sur le type de service à développer et ses modalités de mise en œuvre. | <p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou situation réelle portant sur :</i></p> <p>L'analyse d'une demande client et l'identification d'une solution de service adaptée</p> | <p>L'analyse de la demande client permet l'identification de ses attentes explicites et implicites</p> <p>La problématique du client est identifiée et reformulée</p> <p>La solution de service proposée est adaptée à la problématique et aux objectifs du client</p> <p>La solution de service proposée est de nature à satisfaire les attentes explicites et sous-jacentes du client</p> |
| 2/ Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service | <ul style="list-style-type: none"> Elaborer un plan d'action contribuant à la qualité de la prestation proposée au client, en définissant ses modalités de mise en œuvre et en identifiant les moyens techniques et humains à mobiliser. Superviser la mise en œuvre du plan d'action de qualité de service, en mobilisant les intervenants internes/externes à impliquer et en coordonnant leur contribution, afin de s'assurer de leur déploiement dans les conditions adéquates au regard de la demande du client. Accompagner le client durant la délivrance de la prestation, en veillant à son information et en prenant les dispositions nécessaires face aux aléas pouvant survenir et à ses éventuelles réclamations, afin de garantir la tenue des engagements de l'entreprise et la qualité de service attendue. | <p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou situation réelle portant sur :</i></p> <p>Le plan de déploiement d'une action de qualité de service</p> | <p>Les objectifs et critères qualité sont définis et mesurables</p> <p>Les actions identifiées concourent à la garantie de la qualité du service proposé</p> <p>L'évaluation des moyens techniques à mobiliser est correctement dimensionnée et suffisante pour assurer la qualité de service recherchée</p> <p>L'évaluation des moyens humains à mobiliser est correctement dimensionnée et suffisante pour assurer la qualité de service recherchée</p> <p>Le système d'échange d'informations durant la prestation permet d'assurer</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | | l'information du client et de recueillir ses demandes complémentaires et/ou réclamations |
| <p>3/ Evaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Construire des indicateurs de mesure de la qualité et des outils d'évaluation de la satisfaction du client, en déterminant les critères objectifs et pertinents au regard des spécificités de son offre produit/service, afin de produire une évaluation fiable et objectivée de la qualité de service. • Définir et mettre en œuvre les modalités de recueil et de traitement des appréciations et retours clients, afin d'évaluer la satisfaction et la qualité de service perçue par le client. • Analyser les indicateurs de mesure de la qualité et les résultats d'enquête de satisfaction clients, en identifiant les composants de l'offre produit/service inefficients et les marges de progrès, afin de définir les mesures et actions à mettre en œuvre pour optimiser l'offre produit/service et la satisfaction du client. | <p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p><i>Etude de cas ou situation réelle portant sur :</i></p> <p>La réalisation et l'analyse d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client</p> | <p>Les indicateurs et outils de mesure sont fondés sur critères objectifs Les indicateurs et outils de mesure sont adaptés aux spécificités de l'offre de service proposée Les indicateurs et outils de mesure sont fiables et exploitables Les outils et modalités de collecte des retours et de la satisfaction du client sont adaptés à la prestation et à son déroulement La satisfaction du client est correctement et objectivement mesurée et qualifiée Les points de satisfaction et d'efficacité sont repérés et capitalisés Les points d'inefficacité et de non satisfaction sont identifiés et analysés Les causes d'inefficacité et de non satisfaction sont identifiées Les mesures correctives proposées contribuent à l'amélioration continue de l'offre de service</p> |

Certificat de Compétences en Entreprise

