

# Certificat de Compétences en Entreprise : Développer la qualité au service du client

Commercial - Relation client - Vente - 2025

## La formation en résumé

Le Certificat des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de certifier des compétences transverses, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. Le CCE est une certification professionnelle de [CCI France](#), inventoriée au [Répertoire Spécifique de France Compétences](#). Sa reconnaissance est **nationale** et **valable à vie**.

La certification peut prendre la forme d'une étude de cas de 2 heures (faisant suite à un parcours de formation conseillé) ou d'un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum). Dans ces deux cas, un jury de validation se réunit.

La certification vous permet de **mobiliser votre CPF pour financer** tout ou une partie du parcours de formation ou de l'accompagnement préalable, ainsi que l'examen de certification.

### Les + de la certification :

Participe à la sécurisation de son parcours professionnel avec une certification reconnue et valable à vie

Formalise et homogénéise les pratiques métiers

Professionalise, motive et fidélise les collaborateurs

Valorise l'investissement et les compétences des collaborateurs par un dispositif souple et rapide

[Répertoire Spécifique de France Compétences : RS5370](#)

### Objectifs :

- Capitaliser sur son expérience professionnelle d'acheteur et valoriser ses compétences
- Maintenir et développer son employabilité
- En réussissant cette certification, vous validerez les compétences suivantes :
  - Analyser et prendre en compte l'ensemble des besoins du client pour apporter des solutions conformes à son attente et en respect d'un process qualité interne
  - Définir et mettre en œuvre une action de qualité de service
  - Evaluer la qualité de service et la satisfaction du client et optimiser l'offre produit/service.

### Participants :

- Toute personne en charge de la relation client et de la qualité
- Toute personne, salarié, travailleur indépendant, demandeur d'emploi ou bénévole du mouvement associatif, souhaitant faire certifier ses compétences en développement de la qualité au service du client.
- Le certificat de compétence en entreprise (CCE) est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective lié au CCE concerné en milieu professionnel ou extraprofessionnel (ayant suivi ou non une formation préalable sur cette thématique)

**500 €**

(non assujetti à la TVA)  
+ prix de la formation ou du cycle conseillé ou l'accompagnement au portefeuille de preuves



**0,5 jours**



Validation par une étude de cas (2 heures) ou par un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum)



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Formation certifiante

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

Sessions à venir - Nous contacter

## Prérequis :

- Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné
- Un entretien préalable permettra d'expliquer le processus, de valider l'expérience du candidat, de valider son projet et de construire son parcours de formation.
- CCI formation vous recommande d'avoir suivi au préalable la **formation certifiante Optimiser l'expérience client et la qualité de service**

## Le contenu

### RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

#### Analyse du besoin client

- 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.

#### Définition et mise en œuvre d'une action de qualité de service

- Élaborer 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.

#### Évaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client

- 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.

#### Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Le certificat de 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 ou extra professionnel. L'évaluation se fait soit via une épreuve écrite (étude de cas de 2 heures ) basée sur le référentiel de compétences visées soit par constitution d'un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement). Dans les deux cas, un jury de validation se réunit en vue de la délivrance du CCE.

Obtention du certificat : si 80% des critères du référentiel sont validés

Instance de certification : [CCI France](#)

