

PROGRAMME DE FORMATION

Développer sa relation client

Durée de la formation :
7 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours
à réception des documents
contractuels signés

Rythme :
Sur mesure

Format :
À distance ou en présentiel

CertifInfo :

- 70323 — Relation client /
Gestion client / Fidélisation

Formacode :

- 34076 : Gestion relation
client

Lieu de formation :

ISEAH FC
Metz – 20 rue Joséphine Caye
57070 METZ
Ou dans vos locaux

Nombre de participant(s) :
De 1 à 10 participants

Prérequis :

Si formation à distance, avoir
un ordinateur fonctionnel muni
d'un micro, d'une webcam et
d'une connexion internet.
Savoir lire, écrire et
comprendre le français.

Public visé :

Salariés en relation client,
vente ou services souhaitant
améliorer la satisfaction et la
fidélisation des clients.

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par
nos soins afin d'évaluer ses
compétences

Objectifs de la formation & compétences visées :

À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Identifier les besoins et attentes des clients pour adapter leur approche.
- Maîtriser les techniques de communication et d'écoute active.
- Développer une relation de confiance et fidéliser les clients.
- Gérer les situations difficiles ou les réclamations avec efficacité.
- Utiliser des outils et méthodes pour suivre et améliorer la relation client.
- Mettre en place un plan d'action concret pour améliorer la satisfaction client.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation diagnostique en début de formation
- Évaluations formatives tout au long du parcours (exercices, cas pratiques)
- Évaluation finale : test reprenant l'ensemble des compétences visées
- Critère d'atteinte des objectifs : validation des acquis $\geq 75\%$
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours
- Test des prérequis et des acquis

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée avant la formation précisant les modalités de déroulement
- Contrôle de la présence via émargement ou équivalent
- Questionnaire de satisfaction à chaud
- Certificat de réalisation et/ou attestation mentionnant objectifs, nature, durée et résultats des évaluations
- Enquête de satisfaction globale à l'issue de la formation

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées :

- Pédagogie active et participative : jeux de rôles, simulations, discussions
- Supports de cours adaptés + exercices pratiques
- Activités médiatisées en ligne pour le distanciel
- Assistance technique et pédagogique au 07.88.79.31.16
- Pour le distanciel : ordinateur + micro + caméra + internet

<

CONTENU DE LA FORMATION

Développer sa relation client

Comprendre le client et ses attentes

- Typologie des clients
- Analyse des besoins et motivations
- Détection des attentes implicites et explicites

Techniques de communication et d'écoute

- Écoute active et questionnement
- Communication verbale et non verbale
- Techniques d'empathie et de reformulation

Fidélisation et relation de confiance

- Importance de la satisfaction client
- Actions pour renforcer la relation client
- Mise en place de suivi personnalisé

Gestion des situations difficiles

- Gestion des réclamations et objections
- Techniques de négociation et de résolution de conflits
- Mises en situation et cas pratiques