

## 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

**Passerelles / Suite de parcours :**

Développer ses capacités de vente, Booster vos techniques de vente, Améliorer son image sur les réseaux sociaux & développer son e-commerce.

**Débouchés :**

Commercial, conseiller clientèle, chargé de clientèle, responsable relation client ou téléconseiller.

**Accessibilité aux personnes handicapées :**

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse [fc@iseah.fr](mailto:fc@iseah.fr) ou au 07.88.79.31.16).

## CONTENU DE LA FORMATION

### Développer sa relation client

#### BLOC 1

##### **Comprendre le client et ses attentes**

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

#### BLOC 2

##### **Techniques de communication et d'écoute**

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

#### BLOC 3

##### **Fidélisation et relation de confiance**

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

#### BLOC 4

##### **Gestion des situations difficiles**

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