
Programme de Formation

Relation client : stratégies pour fidéliser et satisfaire durablement

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Tout professionnel en contact régulier avec des clients, impliqué dans la qualité de service, la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de fidélisation dans la stratégie commerciale.
- Mettre en œuvre une communication efficace pour renforcer la satisfaction client.
- Répondre aux attentes et anticiper les besoins pour développer une relation client durable.
- Traiter les situations difficiles avec professionnalisme et assertivité.



Description

Jour 1

Matin

Identifier les enjeux clés de la relation client pour l'entreprise.
Aligner son comportement avec la vision stratégique de l'entreprise.
Reconnaître les besoins et attentes des clients selon les profils.
Valoriser la satisfaction client comme levier de fidélisation.

Après-midi

Adopter une posture d'écoute active et de questionnement pertinent.
Utiliser les techniques de reformulation pour clarifier les échanges.
Adapter sa communication verbale et non verbale à son interlocuteur.
Mise en situation : entretiens en face à face et par téléphone – recueil d'informations, analyse des besoins.

Jour 2

Matin

Identifier les signaux d'alerte de l'insatisfaction client.
Favoriser le dialogue en cas de mécontentement ou réclamation.
Installer un climat de confiance durable même en situation difficile.
Mise en situation : entretiens filmés – traitement de l'insatisfaction, posture face aux critiques.

Après-midi

Connaître son offre et se différencier de la concurrence.
Préparer un argumentaire structuré en réponse aux objections (méthode CAB).

Renforcer sa capacité à convaincre : storytelling, assertivité, verbal/non-verbal.
Gérer ses émotions et les tensions dans la relation client.
Réaliser un autodiagnostic de sa posture relationnelle.
Mise en situation : présentation d'une offre, gestion des objections, pilotage de la conclusion.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.