
Programme de Formation

Relation de confiance : les clés pour fidéliser vos clients durablement

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Toute personne en contact avec la clientèle : chargé de relation client, conseiller clientèle, technicien support, assistant commercial, etc.



Objectifs pédagogiques

- Créer une relation de confiance et stable avec ses clients.
- Mieux comprendre le fonctionnement émotionnel du client pour renforcer la fidélisation.
- Adopter des attitudes et une communication favorisant la confiance.
- Faire de chaque interaction un moment de reconnaissance et de collaboration.



Description

Jour 1

Matin : Construire une posture relationnelle positive

Identifier ses représentations et croyances autour de la relation client.

Mieux se connaître pour adapter son approche relationnelle.

Dépasser ses freins internes pour créer un climat ouvert et respectueux.

Après-midi : Communiquer avec sincérité et justesse

Prendre conscience de son rôle et de son impact dans l'échange.

Éviter les comportements pouvant rompre la confiance.

Développer une communication claire, transparente et adaptée aux attentes du client.

Jour 2

Matin : Approfondir la qualité de la relation

Renforcer sa confiance en soi pour instaurer une relation de qualité.

Utiliser ses émotions pour nourrir la relation client de manière positive.

Valoriser le client en lui offrant une attention personnalisée et authentique.

Après-midi : Fidéliser à travers la co-construction

Impliquer activement le client dans les échanges et les décisions.

Comprendre ses ressentis, clarifier ses attentes.

S'engager avec fiabilité pour bâtir une relation durable.

Créer de la surprise positive dans la relation.



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.