



FORMAPLUS

PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DE LA RELATION CLIENT

FORMAPLUS - SABERPRO

14 RUE DU ZEPHIR, 91140 VILLEJUST

SIRET : 94197594800022 | NDA : 53351249135

contact@formapluspro.fr ☎ 01 84 80 63 42

www.formapluspro.fr

Présentation générale de la formation

Cette formation permet d'acquérir les compétences nécessaires pour améliorer la qualité de la relation client, renforcer la satisfaction et fidéliser durablement les clients.

Bénéfices de la formation

- • Amélioration de la satisfaction client
- • Renforcement de la fidélisation
- • Meilleure gestion des situations difficiles
- • Développement des compétences relationnelles

Activités professionnelles

- • Accueil et conseil client
- • Gestion des réclamations
- • Personnalisation de la relation
- • Suivi et fidélisation client

FORMAPLUS - SABERPRO • Formation professionnelle continue •
www.formapluspro.fr

Objectifs pédagogiques

Les 4 compétences clés

1

Comprendre les enjeux

- ✓ Identifier les attentes clients
- ✓ Mesurer la satisfaction

2

Maîtriser la communication

- ✓ Techniques verbales et non-verbales
- ✓ Écoute active et reformulation

3

Gérer les situations difficiles

- ✓ Traiter les objections
- ✓ Désamorcer les conflits

4

Fidéliser durablement

- ✓ Développer la relation commerciale
- ✓ Créer de la valeur ajoutée

FORMAPLUS • www.formaplustpro.fr

Public concerné et prérequis

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Public visé

- • Commerciaux et conseillers clientèle
- • Personnel d'accueil et de standard
- • Techniciens en contact client
- • Toute personne en relation avec les clients

Prérequis

- • Aucun prérequis spécifique
- • Être en contact avec des clients
- • Motivation pour améliorer ses pratiques

Accessibilité et contact

Formation accessible à tous. Un questionnaire préalable adaptera le parcours à vos besoins.

Situation de handicap ?

Notre référent étudiera avec vous les adaptations nécessaires.

Contact : ✉ contact@formaplustpro.fr ☎ 01 84 80 63 42

FORMAPLUS • Formation professionnelle continue • www.formaplustpro.fr



Durée et modalités

- • 14 heures de formation
- • Format : 2 jours consécutifs ou 4 demi-journées
- • Présentiel ou distanciel
- • Groupes : 4 à 10 participants maximum

€ Tarif et contacts

890€ HT (1 068€ TTC)

- • Financement : OPCO, CPF, entreprise
- • FORMAPLUS - SABERPRO,
14 RUE DU ZEPHIR, 91140
VILLEJUST
- • (01 84 80 63 42)
- • contact@formapluspro.fr
- •

Information financement : Cette formation professionnelle peut être prise en charge par votre OPCO, le CPF ou directement par votre entreprise.

FORMAPLUS • SIRET : 94197594800022 • NDA : 53351249135



FORMAPLUS

Processus simplifié en 3 étapes

1

Candidature

Formulaire en ligne ou
contact direct

www.formaplustpro.com
contact@formaplustpro.fr
01 84 80 63 42

2

Entretien

Échange
personnalisé
Analyse de vos
besoins
Validation du projet

3

Confirmation

Réponse sous 7 jours
Convention et programme
Démarrage formation



Accessibilité pour tous

Formation accessible aux personnes
en situation de handicap

€ Financement

Prise en charge possible par OPCO,
CPF ou entreprise

FORMAPLUS • 14 RUE DU ZEPHIR, 91140 VILLEJUST • 01 84 80 63 42 •
contact@formaplustpro.fr



FORMAPLUS

Outils et ressources pour optimiser votre relation client

Environnement d'apprentissage

- ✓ Support de formation complet
- ✓ Cas pratiques personnalisés
- ✓ Grilles d'analyse et outils
- ✓ Accès aux ressources en ligne

Méthodes pédagogiques

- ✓ Alternance théorie/pratique
- ✓ Jeux de rôle et mises en situation
- ✓ Études de cas réels
- ✓ Plan d'action personnalisé

OUTILS ET MÉTHODES



Écoute
active



Communication



Gestion
des
conflits



Fidélisation

FORMAPLUS • Formation professionnelle continue

Modalités d'évaluation

1. Mises en situation

Simulations de cas clients
Jeux de rôle évalués
Durée : 2h

- ✓ Techniques de communication
- ✓ Gestion des objections

2. QCM final

Quiz de connaissances
(20 questions)
Durée : 30 min

- ✓ Fondamentaux relation client
- ✓ Techniques de fidélisation

3. Plan d'action

Élaboration d'un plan personnel
Durée : 1h

- ✓ Axes d'amélioration
- ✓ Objectifs individuels

 **Attestation de fin de formation remise à chaque participant.**

FORMAPLUS • 01 84 80 63 42 • www.formapluspro.fr

4 modules clés

Module 1 - Les fondamentaux de la relation client

3h30

Comprendre les enjeux de la relation client

Les attentes et besoins des clients

La posture professionnelle

✓ Cartographie de l'expérience client

✓ Mesure de la satisfaction

Module 2 - Communication verbale et non-verbale

3h30

Techniques d'écoute active

Communication verbale efficace

Le langage corporel et la voix

✓ Reformulation et questionnement

✓ Synchronisation et empathie

Module 3 - Gestion des situations difficiles

4h

Comprendre les réclamations

Techniques de désescalade

Traitement des objections

✓ Méthode DESC

✓ Gestion du stress et des émotions

Module 4 - Fidélisation et satisfaction client

3h

Les leviers de fidélisation

Créer de la valeur ajoutée

Suivi et relance client

✓ Programme de fidélité

✓ Indicateurs de performance