FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les bases dans la relation client

Le 31/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Améliorer l'accueil et l'écoute du client pour véhiculer une image positive de son entreprise
- Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
- Gérer les situations difficiles dans la relation client pour les fidéliser

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Les différents profils de client

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités
- Comprendre leurs motivations
- Valoriser son image et celle de son entreprise dans tous les contacts clients
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients
- Maîtriser les enjeux de la relation client

Après-midi

Communiquer efficacement en face à face ou au téléphone

- Apprendre les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client
- Comment créer un climat de confiance ?
- Présenter son entreprise
- Questionner le client avec des questions ouvertes et fermées
- Ecouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte ses attentes et lui proposer des solutions concrètes
- Argumenter efficacement et convaincre le client
- Comment communiquer une mauvaise nouvelle ?

JOUR 2

Matin

Optimiser la relation client

- Mettre en valeur son client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

Aborder les situations difficiles dans la relation client

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et un vocabulaire simple
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure
- Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client
- Savoir dire "non" et rendre le refus acceptable
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification
- Gérer ses émotions et son stress face à la situation

Après-midi

Le suivi de la relation client

- Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
- Etablir un plan d'actions et informer le client

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toutes personnes amenées à être en contact physique ou téléphonique avec un client

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.