FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Satisfaire et fidéliser ses clients

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 :

- Analyser les enjeux et intégrer l'importance de la relation client dans sa mission quotidienne
- Analyser les attentes des clients et lever les freins qui entravent l'excellence dans la relation client
- Mettre en place les outils et réflexes pour optimiser la satisfaction du client

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

Mesurer les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la qualité du service rendu au client

- Se différencier de ses concurrents
- Véhiculer la notoriété et l'image de marque de l'entreprise dans la relation client
- Instaurer l'excellence par une cohésion de l'ensemble des services de l'entreprise
- Tableaux de bord à mettre en place pour assurer un suivi fiable et utile

Après-midi

Identifier son rôle dans la relation client

- Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client, en interne et en externe
- Définir ses droits et ses devoirs liés à la relation client
- Mettre en place une dynamique de relation client durable

JOUR 2

Matin

Définir l'ensemble des points de contact avec le client

- Identifier les éléments clés constitutifs du capital client
- Rentabiliser, optimiser, anticiper
- Repérer les points de contact pour optimiser la relation sur l'ensemble de la chaîne
- Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre
- Définir la checklist des points de contact

Après-midi

Optimiser sa relation client

- Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client
- Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour vendre, conseiller...
- Communiquer au client les preuves de l'engagement et du professionnalisme des interlocuteurs

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

- Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives

Impliquer tous les acteurs dans la durée

- Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus
- Transmettre les informations aux services internes pour garantir la continuité de service et une satisfaction à long terme

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant optimiser sa relation avec le 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 :

- 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.