FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les bases dans la relation client en 1 journée

Le 08/11/2026

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.

Introduction à la Relation Client

- Importance de la relation client dans le succès d'une entreprise.
- Vue d'ensemble des enjeux et défis de la relation client.

Améliorer l'Accueil et l'Écoute du Client

- Techniques d'accueil physique et téléphonique.
- Principes de base de l'écoute active pour comprendre les besoins et attentes des clients.
- Exercices pratiques sur l'accueil et l'écoute.

Communication Efficace avec le Client

- Clés pour une communication verbale et non verbale efficace.
- Conseils pour adapter son message au profil du client.
- Techniques pour établir un climat de confiance dès les premiers instants de la relation.

Gestion des Situations Difficiles

- Identification des situations difficiles typiques dans la relation client (plaintes, mécontentement, etc.).
- Stratégies pour désamorcer les tensions et transformer les expériences négatives en opportunités de fidélisation.
- Mises en situation et jeux de rôle sur la gestion des réclamations.

Fidélisation du Client

- Importance de la fidélisation pour la croissance de l'entreprise.
- Techniques et outils pour fidéliser le client (programmes de fidélité, suivi personnalisé, etc.).
- Exemples réussis de stratégies de fidélisation.

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

Ateliers Pratiques et Études de Cas

- Simulations interactives pour mettre en pratique les techniques d'accueil, d'écoute, et de communication.
- Analyse de cas réels de gestion des situations difficiles et élaboration de plans d'action.

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

7 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,

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

- 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.