

Maîtriser les Fondamentaux de la Relation Client

Le 25/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les nouvelles attentes des consommateurs en termes d'expérience client
- Appliquer les techniques et outils de communication dans une logique de service offert à la personne
- Respecter les étapes d'une interaction réussie avec un client pour lui offrir une expérience unique

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 : Comprendre les Attentes des Clients Modernes

- Exploration des nouvelles tendances en matière d'expérience client
- Analyse des attentes actuelles des consommateurs
- Discussion sur l'importance de la personnalisation dans la relation client
- Présentation des outils d'analyse des besoins clients
- Réflexion sur l'impact des réseaux sociaux sur la perception client
- Étude des comportements d'achat et des motivations des clients
- Examen des facteurs influençant la satisfaction client
- Présentation des exemples de marques offrant une expérience client exceptionnelle

Après-midi : Techniques de Communication en Relation Client

- Introduction aux techniques de communication efficaces
- Utilisation des outils de communication dans une logique de service personnalisé
- Gestion des interactions avec les clients difficiles
- Importance de l'écoute active dans la relation client
- Présentation des techniques de questionnement pour mieux comprendre les besoins
- Exploration des méthodes pour établir une relation de confiance avec le client
- Discussion sur l'importance du langage positif et de l'empathie
- Analyse des erreurs courantes en communication et comment les éviter

Jour 2

Matin : Structurer une Interaction Réussie

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



- Présentation des étapes clés d'une interaction client réussie
- Discussion sur l'importance de l'accueil et de la première impression
- Exploration des méthodes pour identifier rapidement les besoins du client
- Utilisation des techniques de résolution de problèmes pour satisfaire le client
- Présentation des stratégies pour conclure positivement une interaction
- Réflexion sur l'importance du suivi après interaction
- Analyse des indicateurs de performance pour évaluer l'efficacité des interactions
- Étude des cas d'interactions client réussies et des leçons à en tirer

Après-midi : Offrir une Expérience Client Unique

- Discussion sur les éléments constitutifs d'une expérience client unique
- Présentation des stratégies pour dépasser les attentes des clients
- Exploration des méthodes pour créer un lien émotionnel avec le client
- Utilisation des feedbacks clients pour améliorer l'expérience offerte
- Analyse des tendances innovantes en matière d'expérience client
- Réflexion sur l'importance de l'engagement des employés dans la relation client
- Présentation des outils technologiques pour améliorer l'expérience client
- Conclusion sur les bénéfices d'une expérience client bien maîtrisée

FIN DE LA FORMATION

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

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Professionnels de la relation client, aux responsables de service client, et à toute personne souhaitant améliorer ses compétences en matière de gestion de l'expérience 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.

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

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.



**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

**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