FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

La relation client

Le 04/11/2026

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.

JOUR 1

Matin

Les fondamentaux d'un service client

- Tâches, membres, missions
- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités
- Maîtriser les enjeux de la relation client
- Apprendre les principes de base de la communication

Après-midi

Les fondamentaux d'un accueil téléphonique

- Connaître les attentes des clients lors d'un entretien téléphonique
- Découvrir les besoins de son client (SONCAS) par un questionnement conduit avec tact
- Adapter sa posture à l'outil visio : rappel de Mehrabian et des « 4x20 »
- Intégrer la visio dans une démarche multicanale (téléphone, mail de confirmation…)
- Présentation de la « check-list » de l'entretien commercial à distance
- Gestion des appels longs
- La création et l'utilisation d'un CDR (call detail record) pour garder : taux d'appels , heures d'appels, traces d 'appels

JOUR 2

Matin

Gestion des moyens de communication sms , whatsapp, skype, appels vidéo, vidéos de questions

- Comprendre les nouvelles tendances du marketing et de la relation client à l'ère du digital
- Découvrir le marketing d'influence : son rôle et ses acteurs
- Mobile CRM : S'appuyer sur le smartphone et la tablette
- De l'email marketing au mobile CRM pour développer la satisfaction et la 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

- Les push-notifications in-app ou les Web push comme outil d'up-sell, cross-sell, ...
- Du parcours client cross-canal au parcours omnicanal
- Comprendre le rôle essentiel du Community Manager

Après-midi

Maitriser le questionnement

- questionnement auprès des clients : scénario / questionnaire type à connaître?
- 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

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 :

- 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 :

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

- 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.