

## Gestion de la Relation Clients

Le 08/10/2026

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre l'importance de la relation client dans le succès de l'entreprise.
- Développer des compétences en communication et en gestion des réclamations.
- Mettre en place des stratégies de fidélisation des clients.

### 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.

#### Titre de la Formation

#### Jour 1 : Introduction à la Gestion de la Relation Clients

##### Matin : Compréhension de la Relation Client

- **Définition de la relation client**
  - Importance pour la fidélisation.
  - Impact sur les ventes et la satisfaction client.
  - Analyse des attentes des clients.
- **Les étapes de la relation client**
  - Acquisition de nouveaux clients.
  - Fidélisation des clients existants.
  - Rétention et réengagement des clients inactifs.

##### Après-midi : Communication Efficace avec les Clients

- **Techniques de communication**
  - Écoute active et empathie.
  - Adaptation du discours selon le profil du client.
  - Utilisation des outils numériques pour la communication.
- **Gestion des réclamations**
  - Identifier les types de réclamations courantes.
  - Techniques pour transformer une plainte en opportunité.
  - Suivi des réclamations et feedback client.

#### Jour 2 : Stratégies de Fidélisation et Suivi Client

##### Matin : Stratégies de Fidélisation

- **Importance de la fidélisation**
  - Coûts d'acquisition vs. coûts de fidélisation.
  - Avantages d'une clientèle fidèle.

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](mailto:serviceclient@formasuite.fr)

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

#### FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Impact de la fidélisation sur la rentabilité.
- **Programmes de fidélité**
  - Exemples de programmes efficaces.
  - Mise en place d'un programme adapté à l'entreprise.
  - Mesure de l'efficacité des programmes de fidélité.

**Après-midi : Suivi et Évaluation de la Satisfaction Client**

- **Outils pour mesurer la satisfaction**
  - Enquêtes et feedbacks clients.
  - Analyse des résultats et mise en place d'actions correctives.
  - Importance de la réactivité face aux retours clients.
- **Techniques d'amélioration continue**
  - Méthodes pour intégrer le feedback dans la stratégie.
  - Importance de la formation continue pour le personnel.
  - Exemples de succès d'entreprises ayant amélioré leur relation client.

**FIN DE LA FORMATION**

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

**PREREQUIS**

Aucun

**PUBLIC VISE**

Tout public

- 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



**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](mailto:serviceclient@formasuite.fr)

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

**FORMASUITE**

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- 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](mailto:serviceclient@formasuite.fr)  
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

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