
Programme de Formation

FidéliseZ vos clients

Organisation

Durée : 18 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Public visé

Toutes personnes désireuses de renforcer leurs compétences en relation client, au contact direct avec des clients externes : hotline, support, vente en magasin, vente par téléphone, service-client, accueil physique ou téléphonique, service après-vente, relation client B2B.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Identifier les attentes des clients et apprendre à y répondre avec méthode
- Maîtriser les techniques de communication pour adopter la bonne attitude et la bonne posture dans la relation client
- Offrir une expérience client remarquable
- Gérer les incivilités, les insatisfactions et les réclamations client



Description

1 Entretien d'évaluation et prise d'engagement – 1h en individuel

- Questions-réponses afin d'évaluer le niveau du collaborateur, les compétences déjà acquises et les axes d'amélioration
- Déclaration d'intention et sélection des 3 coachings
- Prise d'engagement sur des KPI mesurables

2 Kick-off de lancement – 3h30 en groupe

- Ice breaker et cohésion
- Présentation du parcours, fixation d'un objectif commun et d'un challenge de promo
- La fresque de la relation client : atelier collaboratif et ludique afin de mobiliser l'intelligence collective du groupe autour des enjeux de la relation client.
- Les métiers de la relation client au sein de son entreprise : panorama des "savoir-être" et "savoir-faire" indispensables pour réussir.
- Flash-Codev sur la culture de son entreprise

3 Coaching – 2h en individuel

- Sujet au choix parmi 50 compétences clés de la fonction commerciale

4 Satisfaction client – 3h30 en groupe



- Définition et enjeux de la satisfaction client
- Savoir écouter son client pour mieux l'accompagner et gagner sa confiance.
- Adopter une attitude positive en toute circonstance, utiliser les techniques d'assertivité et de leadership pour embarquer le client
- Prioriser ses actions pour être réactif au quotidien
- Savoir dire non à un client et proposer la bonne alternative

5 Coaching – 2h en individuel :

- Sujet au choix parmi 50 compétences clés de la fonction commerciale

6 Time to action – 3h30 en groupe

- Le jeu de la négociation gagnant-gagnant, le plaisir comme moteur de la performance
- Terminer son échange client avec succès
- Gérer un client difficile : savoir gérer ses émotions et désamorcer les conflits tout en maintenant la relation avec le client.
- Utiliser l'IA dans son quotidien pour gagner en efficacité
- La RSE dans la relation client, un enjeu du quotidien

7 Coaching – 2h en individuel :

- Sujet au choix parmi 50 compétences clés de la fonction commerciale

8 Entretien de conclusion - 30 minutes en individuel

Evaluation des compétences acquises et débriefing de la prise d'engagement

**Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

**Modalités pédagogiques**

Alternance de modules en groupe et de temps de formation en individuel.

Nos sessions sont conçues pour maximiser la mise en pratique immédiate. Chaque module combine des apports théoriques courts avec des exercices concrets directement applicables.

L'objectif est que chaque apprenant reparte avec des actions prêtes à être déployées dès la fin de la formation.

Chaque module suit un cycle clair : Comprendre → Expérimenter → Ajuster → Valider. Cela garantit que les participants assimilent les concepts clés avant de les appliquer dans des cas concrets.

**Moyens et supports pédagogiques**

Un support opérationnel présentant les points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est disponible sur l'espace intranet de chaque apprenant.

**Modalités d'évaluation et de suivi**

Entretien individuel en amont afin d'évaluer le niveau , avec prise d'engagement sur des indicateurs clés à suivre. Entretien à chaud à l'issue de la formation afin d'évaluer les compétences acquises, faire un retour sur la prise d'engagement et valider les atteintes à l'objectif de la formation. Quizz d'évaluation à froid à 6 mois à l'issue de la formation.

**Informations sur l'admission**

Cette formation ne requiert pas de processus d'admission spécifique.

**Informations sur l'accessibilité**

Chez Propulsez, l'accessibilité est une priorité. Nos programmes sont conçus pour s'adapter à tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap. Pour toute demande d'information ou besoin spécifique, n'hésitez pas à contacter directement notre référent handicap et accessibilité : 02 30 96 13 30 – bonjour@propulsez.fr