Formation Fidélisation Client

La formation Fidélisation Client est un parcours long 100 % opérationnel pour faire grimper la satisfaction, solidifier la relation et transformer chaque échange client en levier de fidélisation... et de revenu.

Durée	18 heures réparties sur 3 mois, dont 7 h 30 en entraînements et entretiens individuels
Format	En présentiel, à distance (classe virtuelle en direct) ou en format mixte
Organisation	3 ateliers collectifs de 3 h 30 en groupe de 2 à 8 apprenants, 3 entraînements individuels de 2 heures, un entretien d'évaluation et un entretien final individuels
Lieu des sessions inter	Rennes, Paris, Nantes, À distance, Le Mans, Nantes, Angers, Caen, Laval, Brest, Quimper, Saint-Brieuc
Sessions inter programmées	26 novembre 2026 au 25 février 2027 : Paris 10 décembre 2026 au 11 mars 2027 : Rennes 3 février 2027 au 5 mai 2027 : Paris 10 mars 2027 au 9 juin 2027 : Rennes 17 juin 2027 au 16 septembre 2027 : Paris 2 septembre 2027 au 2 décembre 2027 : Rennes
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.
Niveau	Tous niveaux
Prérequis	Aucun prérequis de diplôme ou d'ancienneté n'est exigé À distance, prévoir : un ordinateur, une connexion internet stable, une webcam, un navigateur à jour (Chrome ou équivalent), un espace au calme et un système audio adapté (casque/enceintes + micro).
Tarifs	Inter : 2 469 € HT par participant (inter-entreprises) Intra : À partir de 4 955 € HT forfait par groupe (intra-entreprise) TVA 20 % en sus. Tarifs indicatifs : le prix applicable est celui de la proposition ou du devis accepté (CGV, article 5).

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, l'apprenant est capable de :

- Expliquer les enjeux de la relation client
- Identifier les attentes des clients et y répondre avec méthode
- Utiliser 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

Programme

1 – Entretien d'évaluation et prise d'engagement
1 heure · Individuel avec le formateur

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

2 – Kick-off de lancement
3h30 · En groupe

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.

- Présentation du parcours, fixation d'un objectif commun et d'un challenge de promo
- Ice breaker et cohésion
- Flash-Codev sur la culture de son entreprise

3 – Entrainement individuel
2 heures · Individuel avec le formateur

- Prospection
- Développement portefeuille
- Relation client
- Fidélisation
- Management
- Outils

4 – Satisfaction client
3 heures 30 · En groupe

Savoir écouter son client pour mieux l'accompagner et gagner sa confiance.

- Définition et enjeux de la satisfaction client
- 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 – Entrainement individuel
2 heures · Individuel avec le formateur

- Prospection
- Développement portefeuille
- Relation client
- Fidélisation
- Management
- Outils

6 – Time to action
3 heures 30 · En groupe

Gérer un client difficile : savoir gérer ses émotions et désamorcer les conflits tout en maintenant la relation avec le client.

- Le jeu de la négociation gagnant-gagnant, le plaisir comme moteur de la performance
- Terminer son échange client avec succès
- Utiliser l'IA dans son quotidien pour gagner en efficacité
- La RSE dans la relation client, un enjeu du quotidien

7 – Entrainement individuel — 2 heures · Individuel avec le formateur

- Prospection
- Développement portefeuille
- Relation client
- Fidélisation
- Management
- Outils

8 – Entretien de conclusion — 30 minutes · Individuel avec le formateur

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

Déroulement

1 Entretien d'évaluation et prise d'engagement	1 heure Présentiel ou à distance Individuel avec le formateur	Évaluer le niveau, les besoins et les attentes. Prise d'engagement sur un objectif individuel
3 Ateliers collectifs	3h30 Présentiel ou à distance En groupe de 2 à 8 apprenants	3 × 3h30 en groupe, pour travailler collectivement, apprendre, partager, s'entrainer.
3 Entrainements individuels	2h Présentiel ou à distance Individuel avec le formateur	Entraînements individualisés et sur-mesure en face à face avec le formateur.
1 Entretien final individuel	30 minutes Présentiel ou à distance Individuel avec le formateur	Bilan, retour sur la prise d'engagement. Plan d'action futur

Méthodes mobilisées et moyens pédagogiques

Méthodes mobilisées : apports courts du formateur, exercices et mises en situation sur vos propres cas (cibles, offres, outils), débriefs individualisés. Moyens : en présentiel, salle de formation à Rennes ou à Paris, ou dans vos locaux ; à distance, classe virtuelle en direct sur une plateforme sécurisée accessible depuis l'extranet Propulsez. Support : un support présentant l'essentiel des points vus et des éléments d'approfondissement est disponible sur l'espace extranet de chaque apprenant.

Modalités d'évaluation

Avant et après la formation, chaque apprenant se positionne sur les compétences visées par le programme : l'écart mesure sa progression. Un questionnaire de satisfaction est rempli en fin de formation, puis un questionnaire à froid trois mois après. Détails sur la page Évaluation des formations .

Documents remis

Feuille d'émargement, attestation de formation et certificat de réalisation.

Modalités et délai d'accès

Modalités d’accès : demande de devis ou de rendez-vous depuis cette page, au 02 30 96 13 30 ou à bonjour@propulsez.fr ; réunion de cadrage pour recueillir vos besoins ; proposition ou devis, puis signature de la convention de formation ; positionnement des apprenants et envoi des convocations avant la formation. Délai d’accès : en intra, deux semaines en moyenne entre la validation de la demande et le début de la formation, selon les disponibilités ; pour une session inter, la date de la session choisie parmi celles affichées sur la fiche, sous réserve de places disponibles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, avec des adaptations étudiées au cas par cas. Pour toute demande, contactez notre référente handicap, Charlotte VIARD, au 02 30 96 13 30 ou à cviard@propulsez.fr. Vous n’avez pas à préciser la nature de votre situation.

Financement

Nos formations sont éligibles au financement par les Opérateurs de Compétences (OPCO) qui sont des organismes agréés par l’Etat pour accompagner les employeurs, dans le cadre du financement de formations professionnelles, en fonction de leur éligibilité. Formation non certifiante, non éligible au CPF.

Contact

Propulsez, 5 boulevard Magenta, 35000 Rennes. 02 30 96 13 30, bonjour@propulsez.fr. Fiche en ligne : propulsez.fr/formation/fidelisez-vos-clients/. Indicateurs de résultats : propulsez.fr/nos-resultats/. Conditions générales de vente et règlement intérieur : propulsez.fr.

PROPULSEZ SAS au capital de 10 000 euros, 5 boulevard Magenta, 35000 Rennes. RCS Rennes 942 083 205, SIRET 942 083 205 00016. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53351251135 auprès du préfet de région Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation.
Programme version du 04/11/2026, revu tous les six mois.