

## Relation Client

Satisfaire et répondre aux attentes des clients pour garantir une expérience unique

Code  
**40997**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 528 € HT**

*\*Repas inclus (en présentiel)*

### PUBLIC

Personnes en relation avec des clients, que ce soit en face-à-face ou au téléphone

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Méthodes interactives variées pour combiner théorie et pratique

Cycle complet d'apprentissage avec évaluations personnalisées à chaque étape

Outils concrets applicables en situation professionnelle

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux d'une relation de qualité
- Distinguer les besoins et attentes clients
- Assurer une expérience client de qualité
- Communiquer et mener un entretien client
- Faire face aux situations difficiles et pérenniser la relation client

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant pour compléter votre questionnaire préparatoire et démarrer votre parcours : quiz le "saviez-vous ?", vidéo. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

### Identifier les enjeux de la relation client

#### Définir la relation client et analyser ses enjeux

- Clarifier les enjeux et objectifs de la relation client
- Comprendre les représentations et notions clés pour une relation de qualité
- Autodiagnostic : Créer le nuage de mots de sa relation client

#### Traduire la stratégie d'entreprise en relation client

- Maîtriser les 4 temps de la stratégie client
- Analyser l'image de l'entreprise, satisfaction et fidélisation client
- Mise en situation : Évaluer l'image de marque de votre entreprise
- Atelier : Identifier les qualités pour créer une relation client optimale

### Distinguer les besoins et attentes clients

#### Reconnaître les besoins des clients

- Comprendre les 3 niveaux de besoins clients
- Analyser les attentes et demandes du client

objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### **ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE**

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Mise en pratique : Appliquer l'outil SONCAS

## Répondre aux attentes et obtenir la satisfaction des clients

- Maîtriser les liens entre qualité et satisfaction client
- Identifier les différentes motivations clients
- Exrcice : Déterminer les clés pour obtenir la satisfaction de son client

## Traiter les demandes clients avec efficacité

### Accueillir avec disponibilité et ouverture

- Soigner sa communication non-verbale (posture, gestuelle, sourire)
- Adopter une attitude d'ouverture et de disponibilité
- Créer dès l'accueil un climat de confiance

### Comprendre et analyser une demande client

- Savoir écouter une demande et se concentrer sur l'autre
- Pratiquer l'art du questionnement pour trouver le besoin réel du client
- Identifier son profil personnel et les typologies clients
- Analyser ses comportements personnels et leviers d'action

### Apporter des réponses pertinentes et cohérentes

- Être force de proposition et être proactif
- Exprimer clairement sa réponse, être précis et synthétique
- S'assurer d'une compréhension mutuelle par la reformulation
- Formaliser le parcours du client et concevoir l'expérience omnicanal

### Prendre congé avec amabilité et professionnalisme

- Demander s'il subsiste des questions
- Conclure l'entretien sur une note aimable et attentionnée
- Mise en situation : mise en pratique sur des scénarios créés avec IA

## Communiquer et mener un entretien client

### Adapter sa communication

- Adopter le style relationnel adapté à chaque client
- Appliquer la méthodologie du CIME
- Mise en situation : Identifier styles et comportements

### Écouter, questionner, reformuler puis conclure

- Maîtriser les types et attitudes d'écoute et de questionnement
- Appliquer le protocole d'écoute active
- Mise en situation : Répondre selon les attitudes de Porter

## Gérer les situations difficiles avec professionnalisme

## Désamorcer les situations de tension

- Faire face aux urgences et aux imprévus
- Annoncer une mauvaise nouvelle avec tact
- Faire face à l'agressivité client et rester professionnel
- Savoir négocier un délai de manière constructive

## Bien gérer les réclamations pour fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise
- Diagnostiquer les postures refuges et adopter le bon comportement
- Identifier les 3 postures refuges ou réflexes
- Conduire l'entretien assertif et appliquer le bon usage du DESC
- Simulation : mise en pratique sur des scénarios créés par IA

## Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

## A noter

... \_\_\_\_\_

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

### PARIS

- 8-9 Sep. 2026
- 26-27 Nov. 2026

### A DISTANCE

- 8-9 Sep. 2026
- 26-27 Nov. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 26-27 Nov. 2026

### BORDEAUX

- 26-27 Nov. 2026

### CHAMBERY

- 26-27 Nov. 2026

### GRENOBLE

- 26-27 Nov. 2026

### LILLE

- 26-27 Nov. 2026

### LYON

- 26-27 Nov. 2026

### MARSEILLE

- 26-27 Nov. 2026

### MONTPELLIER

- 26-27 Nov. 2026

### NANTES

- 26-27 Nov. 2026

### NICE

- 26-27 Nov. 2026

### NIORT

- 26-27 Nov. 2026

### PAU

- 26-27 Nov. 2026

### RENNES

- 26-27 Nov. 2026

### ROUEN

- 26-27 Nov. 2026

### STRASBOURG

- 26-27 Nov. 2026

### TOULOUSE

- 26-27 Nov. 2026

### TOURS

- 26-27 Nov. 2026