

DEVELOPPER UNE RELATION CLIENT DURABLE ET QUALITATIVE

Durée	14 heures, soit 2 jours	Tarif	INTER : 720 € HT /pers INTRA : à partir de 3200€ HT/groupe
Public visé	Toute personne amenée à développer la satisfaction et la fidélisation client	Pré-requis	Maîtrise de la langue française Compréhension des bases de la relation client et des techniques de communication
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à développer votre capacité d'écoute pour comprendre les besoins et préoccupations des clients, exprimer des informations et vos idées de manière claire et concise, tant à l'écrit qu'à l'oral, vous mettre à la place du client pour comprendre ses attentes et émotions, utiliser des logiciels de gestion de la relation client, et utiliser des techniques pour gérer les situations sensibles.

Vous serez capable d'identifier les problèmes des clients pour proposer des solutions efficaces et rapides, mettre en œuvre des techniques de négociations pour parvenir à des accords satisfaisants pour toutes les parties, gérer et résoudre les conflits de manière constructive, développer des stratégies pour fidéliser les clients et contribuer durablement à leur satisfaction.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Identifier les leviers de la satisfaction client (3h30 – 2 séquences)

- Comprendre les attentes exprimées et implicites
- Repérer les moments clés d'une expérience client
- Etablir des stratégies d'amélioration spécifique à ces moments clés

2- Instaurer une relation de confiance et de proximité (3h30 – 2 séquences)

- Adopter des attitudes et gestes rassurants
- Pratiquer l'écoute active et l'empathie
- Traduire les intentions positives dans les actes

3- Gérer les situations sensibles avec professionnalisme (3h30 – 2 séquences)

- Maîtriser les techniques de négociation et de résolution de conflits
- Rassurer et clarifier la situation avec diplomatie et proposer des solutions adaptées
- Faire face aux critiques et réclamations de manière constructive et apaisée

4- Fidéliser durablement par la qualité relationnelle (3h30 – 1 séquence)

- Renforcer la mémoire positive de l'expérience client
- Valoriser les retours clients et solliciter des retours d'expérience
- S'engager dans une démarche de relation client continue grâce à des outils de suivi et d'analyse

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Identifier les attentes et besoins clients** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur une immersion dans le programme, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et les enjeux liés à l'optimisation de la relation client pour renforcer satisfaction et fidélisation. Les stagiaires sont amenés à partager leur contexte et leurs expériences pour identifier leurs pratiques actuelles, leurs réussites et leurs difficultés. Le formateur synthétise l'ensemble et fait émerger les notions d'attentes explicites et implicites des clients et quels sont les moments clés. L'acquisition des compétences est évaluée via un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Renforcer les moments clés de l'expérience client** [présentiel ou distanciel] : À partir d'exemples terrain et de cas concrets, réalisés individuellement ou en sous-groupes, les stagiaires identifient les moments qui impactent le plus l'expérience client : premier contact, achat, livraison, utilisation du produit ou du service, service après-vente, feedback et suivi... Le formateur alimente les réflexions des participants afin d'établir des stratégies d'amélioration de ces moments clés : personnalisation, accessibilité, transparence, suivi en temps réel, qualité, support, réactivité, empathie, engagement... Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 3 (1h30) Créer un climat de confiance** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Les stagiaires réalisent, individuellement ou en sous-groupes, des mises en situation pour identifier les comportements, postures et expressions qui rassurent et favorisent la confiance : langage corporel positif, écoute active, gestes calmes, gestion du stress... Le formateur synthétise l'ensemble et alimente les réflexions des participants avec un cadre d'analyse des attitudes verbales, para verbales et non verbales et des techniques relationnelles qui favorisent les interactions positives avec les clients. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.
- **Séquence 4 (2h) Développer une écoute active et empathique** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des exercices guidés réalisés individuellement ou en sous-groupes, pour renforcer les techniques d'écoute active, d'empathie et de reformulation. A travers une série de jeux de rôles, les stagiaires ajustent leurs réponses aux signaux du client, dans une posture d'ouverture permettant de travailler sur la traduction de leur intention positive en actes : engagement sincère, communication transparente, actions concrètes, empathie et soutien. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 5 (1h30) Gérer une insatisfaction client avec professionnalisme** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. A partir de cas pratiques de situations conflictuelles, de réclamations ou de retours négatifs, les stagiaires identifient les causes de la situation, les objectifs qu'ils souhaitent obtenir et élaborent une stratégie de négociation. Guidés par le formateur, ils formalisent une discussion avec l'interlocuteur : écoute active, communication non-violence, recherche de solutions. Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 6 (2h) Préserver la relation en situation tendue** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence permet aux stagiaires de proposer des solutions, de finaliser la négociation et d'exposer le suivi à apporter à la situation. Le formateur synthétise les échanges et expose une méthode de négociation en 3 temps (préparation, discussion, accord), permettant de rassurer et clarifier la situation avec diplomatie et de maintenir une communication constructive malgré les tensions. Il répond aux questions et alimente les réflexions en cours des participants sur l'élaboration d'une grille d'analyse des conflits : identification des acteurs, sources du conflit, étapes du conflits, stratégie de résolution... Des outils pratiques sont transmis (bonnes pratiques, pièges à éviter, check-list...). Les productions permettent au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 7 (3h30) Fidéliser le client par la qualité relationnelle** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur présente les fonctionnalités et les avantages des outils CRM (Customer Relationship Management) dans l'analyse et le suivi des données clients. A travers une série de cas pratiques, les stagiaires sont amenés, individuellement ou en sous-groupes, à identifier les moyens d'utiliser les données CRM pour améliorer la satisfaction client et renforcer sa fidélisation (messages personnalisés, suivi proactif, rapidité du support, analyse prédictive...). Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

