

Renforcer la relation client pour accroître la satisfaction et la fidélisation

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes concrets d'une relation client efficace.
- Identifier les attentes exprimées et non formulées d'un client.
- Adopter une posture relationnelle professionnelle, claire et crédible.
- Traiter une situation sensible ou un irritant sans dégrader la relation.
- Structurer des actions simples pour améliorer durablement la satisfaction client.

COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les attentes et signaux faibles de satisfaction ou d'insatisfaction.
- Analyser les moments clés d'un parcours client.
- Appliquer l'écoute active et la reformulation en situation réelle.
- Formuler une réponse structurée, utile et professionnelle.
- Construire un plan d'amélioration de la relation client.

VOTRE PROGRAMME

- **Accueil et cadrage – 15 min**
 - Objectifs, cadre de travail, attentes des participants.
- **Identifier les attentes clients et les moments sensibles – 30 min**
 - Attentes explicites et implicites, signaux faibles, erreurs relationnelles.
 - Exercice : cartographie d'un parcours client réel.
- **Appliquer une communication relationnelle professionnelle – 45 min**
 - Écoute active, reformulation, posture, clarté du message.
 - imulations : client pressé, hésitant, insatisfait.
- **Pause – 15 min**
- **Traiter un irritant et sécuriser la relation – 35 min**
 - Désescalade, réponse structurée, erreurs à éviter.
 - Étude de cas + simulation complète.
- **Structurer un plan d'amélioration relation client – 25 min**
 - Priorisation des actions, indicateurs simples.
 - Production d'un mini plan d'action.
- **Synthèse et ancrage – 15 min**
 - Réflexes clés, transposition terrain, engagement individuel.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES - ÉVALUATIONS

- Études de cas réels, simulations relationnelles, jeux de rôle progressifs, diagnostic guidé, restitutions croisées, production d'un plan d'action individuel.
- **Pratique : environ 80 %**

VOUS ÊTES CONCERNÉS

- Formation accessible à tout professionnel en relation avec des clients.

VOS FORMATEURS


Les formateurs conjuguent leur expérience métier et des méthodes éprouvées pour vous permettre de développer vos compétences dans un cadre bienveillant et exigeant.


www.hlb-groupecofime.com


EN PRATIQUE


 **Durée** : ½ journée (3 heures)

 **Lieu** :
EVALIS
(à Colmar ou Oberhausbergen)
ou intra-entreprise

 **Frais d'inscription totaux par participant** :
en INTER : 450 € HT
en INTRA : sur devis

 **Accessibilité**
Nos locaux sont conformes aux réglementations d'accueil des PMR. Nous sommes à votre écoute pour adapter la formation aux besoins des personnes en situation de handicap.

 **Contenu du programme**
Entraînement sur 1 demi-journée, certification de compétences, et entrée dans la communauté Coostr.

 **Participants** :
8 minimum
10 maximum

Retrouvez toutes nos formations et inscrivez-vous en ligne sur
evalis-formation.com