

FORMATION
« GESTION DE LA RELATION CLIENT ET FIDELISATION »

DUREE
14 HEURES

FORMATION
PRESENTIEL

PRIX
990 € HT/participant

PREREQUIS
- Aucun prérequis

PUBLICS :

- Personnel de vente
- Responsables de commerce
- Managers point de vente
- Gérants (salariés ou non)

SATISFACTION :

Taux de satisfaction année 2025 : **94%**
(Mesuré auprès de 210 participants sur 58 sessions – Taux de retour : 42%)

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, les participants pourront mieux appréhender la gestion de relation client dans sa globalité. Ils seront en mesure de :

- ✓ Connaître et comprendre les objectifs et enjeux d'une fidélisation réussie
- ✓ De mettre en place des leviers permettant d'améliorer l'expérience client
- ✓ Identifier et solutionner les sources d'insatisfactions client
- ✓ Écouter pour mieux solutionner et comprendre les litiges clients



FORMATEURS ET INTERVENANTS :

Consultant/formateur spécialisé en commerce et gestion de relation client, professionnel en activité.

DUREE DE LA FORMATION :

Parcours de 14 heures : l'intégralité des heures sont effectuées en présentiel comprenant 1H30 de cas pratiques, mises en situations et autres exercices.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Espace dédiée à l'accueil et l'animation de la formation
- Document et supports de formation projetés ou partagés
- Questionnaire de validation des acquis personnalisés
- Cas pratiques et mises en situations (avec corrections)
- Remise de supports pédagogiques pendant la formation

MODALITES D'ACCES ET D'INSCRIPTION :

Les dates des sessions sont disponibles sur demande auprès de notre équipe.

Pour toute inscription ou renseignement, nos équipes sont joignable par mail à contact@formation-formu.fr ou par téléphone au 04 73 28 87 78.

Certaines sessions sont programmées à l'avance selon un planning établi, cependant nous pouvons en organiser à la demande en fonction des conditions et de chaque situation. Après avoir pris contact avec notre équipe, les délais d'accès à la formation sont rapides. Prévoir un délai d'organisation et de mise en place de 30 jours maximum. L'effectif par session est de 4 à 10 participants.

FORM'U est un organisme de formation agréé, déclaré à la DREETS, Datadocké et certifié processus QUALIOPI pour ses actions de formation. Quelle que soit votre situation professionnelle, une prise en charge par un OPCO (ou autre) est possible. Renseignez-vous. Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez prendre contact avec notre référent : Guillaume MARCINIAK, joignable au 04 73 28 87 78.

EVALUATION :

Un questionnaire de positionnement est soumis à chaque participant avant l'entrée en session de formation. Au cours de la formation, une feuille de présence est signée à la demi-journée et par participant.

La formation est sanctionnée par une évaluation finale (notée de 1 à 10) et par des mises en situations permettant de valider les acquis en fin de formation.



PROGRAMME :

JOURNEE 1

L'écoute active (2 heures)
- Définition et enjeux
- Les différentes étapes
- L'importance dans un environnement de commerce et plus particulièrement de fidélisation
- Favoriser l'échange et le dialogue pour acquérir des informations précieuses

Litiges et réclamations client (2 heures)
- Différence entre litiges et réclamations
- Méthodologie de traitement
- Les différents types de clients insatisfaits
- Chiffres clés autour de la fidélisation

Les solutions (2 heures)
- Les 3 règles clés pour solutionner l'insatisfaction
- Comment gérer un client insatisfait
- L'affirmation de soi, la posture à adopter
- La résolution de problèmes

Maîtriser la fidélisation (1 heure)
- La notion de parcours client
- Définition et différence entre fidélisation et fidélité

JOURNEE 2

Maîtriser la fidélisation (1 heure et 30 minutes)
- Les différentes étapes de la fidélisation
- Les bonnes et mauvaises raisons de la fidélité
- Les facteurs de la fidélité client

La culture client et traditions (1 heure)
- Définition
- Objectif d'une culture client développée
- Les fondamentaux et les principaux exemples
- Les orientations clients
- Les 5 piliers

L'expérience client (3 heures)
- Définition
- L'importance de l'émotionnel et de l'enchantement client
- Les perceptions et les biais cognitifs dans l'expérience client
- La pyramide de l'expérience
- L'expérience client en chiffres et en persona
- Les essentiels en matière d'expérience
- Comment l'améliorer

La satisfaction client et les avis (1 heure et 30 minutes)
- Les retours et avis clients
- Les sources de feedbacks
- La notation et le référencement
- L'engagement et la participation

(Les points présentés ci-dessus sont communiqués à titre informatif et seront susceptibles de légèrement varier selon les attentes des participants).