GESTION DE LA RELATION CLIENT

Attitude commerciale : accueillir, questionner et conclure un échange client

Dans beaucoup d'équipes, le contact client repose sur des habitudes prises au fil du temps. Les réponses sont techniquement justes mais l'échange reste froid, les questions manquent et le client repart sans avoir exposé son vrai besoin. Les occasions de proposer une solution complémentaire passent inaperçues et les réclamations tournent vite au conflit. Cette journée travaille le comportement plutôt que l'argumentaire : posture d'accueil, écoute active, questionnement, reformulation et conclusion. Les sept heures sont construites autour de mises en situation tirées du quotidien des participants, jouées devant le groupe puis analysées.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 850 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Vendeurs, conseillers clientèle, personnel d'accueil, techniciens en contact avec la clientèle et toute personne représentant l'entreprise auprès de ses clients.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Adopter une posture d'accueil adaptée au canal de contact utilisé
- Conduire un questionnement qui fait émerger le besoin réel du client
- Reformuler une demande pour valider la compréhension avant de répondre
- Formuler une proposition en termes de bénéfices pour le client
- Traiter une remarque négative sans se justifier ni promettre l'impossible

03 Programme détaillé

M1 Les premiers instants du contact

- Ce qui se joue avant les mots
- Effet du regard de la voix et de la disponibilité perçue
- Adaptation de l'accueil au téléphone au comptoir et par écrit
- Gestion de l'attente et des interruptions
- Formules d'ouverture qui engagent réellement l'échange
- Mise en situation : Les participants rejouent une prise de contact au téléphone puis en face à face.

M2 Comprendre avant de proposer

- Questionner et reformuler
- Questions ouvertes fermées et questions de précision
- Écoute active et signes de compréhension donnés au client
- Reformulation de la demande et validation du besoin
- Repérage des attentes qui ne sont pas exprimées
- Atelier : Par binômes les participants construisent une trame de questionnement propre à leur activité.

M3 Proposer et conclure

- Argumenter et traiter les tensions
- Présentation d'une solution en termes de bénéfices concrets
- Réponse aux objections de prix et de délai
- Attitude face à un client mécontent ou pressé
- Conclusion de l'échange et prise de congé
- Cas pratique : Un échange avec un client mécontent est joué puis repris avec des formulations alternatives.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 850 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr