RELATIONS INTERPERSONNELLES - COMMUNICATION

# Confiance client : établir, entretenir et restaurer une relation durable

Un client accorde sa confiance à partir de signaux concrets : une promesse tenue, une information donnée spontanément, une difficulté annoncée avant qu'il la découvre. À l'inverse, un engagement flou ou un silence prolongé suffisent à installer la méfiance, même lorsque la prestation est techniquement correcte. Cette formation de 21 heures travaille les comportements qui construisent la confiance dans la relation commerciale ou de service. Sur trois jours les participants s'entraînent à cadrer leurs engagements, à conduire des échanges de suivi, à annoncer une mauvaise nouvelle et à reprendre la relation après un incident. Les entraînements portent sur leurs clients réels.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **3 jours — 21 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 1 990 € 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**
Commerciaux chargés de clientèle techniciens en contact client et toute personne responsable d'un portefeuille de 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 :

- Repérer les comportements qui construisent ou détruisent la confiance d'un client
- Formuler un engagement précis et tenable devant un client
- Conduire un échange de suivi qui rassure sans surcharger le client
- Annoncer un retard ou une difficulté avant que le client ne la constate
- Reprendre la relation après un incident ou une réclamation

## 03 Programme détaillé

### M1 Ce qui fonde la confiance d'un client

- Les signaux que le client observe
- Distinction entre confiance et sympathie
- Fiabilité transparence et compétence perçue
- Repérage des ruptures de confiance les plus fréquentes
- Analyse du parcours du client et de ses moments sensibles
- Cas pratique : Les participants identifient les moments précis où leurs clients perdent confiance.

### M2 Poser un cadre clair dès le départ
- Engagements et limites
- Formulation d'un engagement précis et daté
- Expression de ce qui n'est pas inclus dans la prestation
- Vérification de la compréhension du client
- Traçabilité écrite des accords pris
- Mise en situation : Cadrage d'une demande client imprécise jusqu'à un engagement vérifiable.

### M3 Écouter et faire parler le client
- Comprendre avant de rassurer
- Questionnement sur le besoin réel et sur le contexte
- Reformulation des attentes implicites
- Repérage des signaux d'insatisfaction précoce
- Traitement des objections sans surenchère
- Mise en situation : Entretien de découverte joué avec un client difficile à faire parler.

### M4 Annoncer une difficulté
- Mauvaise nouvelle et réclamation
- Choix du moment et du canal d'annonce
- Trame d'annonce d'un retard ou d'une erreur
- Accueil de la réaction du client sans défense systématique
- Proposition d'une solution et d'un suivi
- Mise en situation : Annonce d'un retard de livraison à un client déjà mécontent.

### M5 Entretenir et restaurer la relation
- Après l'incident
- Suivi régulier sans sollicitation excessive
- Reprise de contact après une période de silence
- Plan de reconquête d'un client dont la confiance est entamée
- Repères pour évaluer la solidité de la relation
- Atelier : Chaque participant construit un plan de reprise pour un client réel de son portefeuille.

## 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 1 990 € 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 26/09/2026. 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