LE DIGITAL ET L'IA AU SERVICE DE LA QUALITÉ ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Customer care : traiter les demandes, soigner la réponse et fidéliser

Les demandes arrivent par téléphone, par courriel, par formulaire et par messagerie, souvent en double. Les réponses se standardisent à l'excès, les relances se perdent et le client raconte plusieurs fois la même histoire à des interlocuteurs différents. La rapidité devient le seul indicateur regardé, au détriment de la qualité perçue. Deux jours pour professionnaliser le traitement des demandes : qualifier, choisir le bon canal, rédiger des réponses claires et personnalisées, utiliser les outils d'assistance sans perdre la relation. Les participants travaillent sur leurs propres messages et repartent avec des modèles retravaillés.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 490 € 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
Conseillers clientèle, chargés de support, assistants commerciaux et toute personne traitant des demandes clients sur plusieurs canaux.

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 :

- Qualifier une demande entrante et l'orienter vers le bon niveau de traitement
- Rédiger une réponse écrite claire personnalisée et structurée
- Adapter son style au canal utilisé par le client
- Utiliser les modèles et les outils d'assistance sans produire de réponse impersonnelle
- Assurer le suivi d'une demande jusqu'à sa clôture confirmée par le client

03 Programme détaillé

M1 Recevoir et qualifier la demande

- Bien démarrer évite trois échanges inutiles
- Identifier la demande réelle derrière la formulation du client
- Vérifier le contexte et les informations manquantes
- Classer la demande par nature et par urgence
- Orienter vers le bon niveau de traitement
- Annoncer un délai tenable
- Atelier : Qualification en groupe d'une série de demandes réelles reçues par les participants.

M2 Rédiger une réponse qui se comprend

- Écrire pour être lu une seule fois
- Structurer la réponse de la conclusion vers le détail
- Remplacer le vocabulaire interne par des mots compréhensibles
- Annoncer une mauvaise nouvelle sans formule d'évitement
- Relire selon une grille simple avant envoi
- Cas pratique : Réécriture d'un courriel de réponse apporté par le participant puis comparaison des versions.

M3 Traiter sur plusieurs canaux

- Un même client une même histoire
- Adapter le registre au téléphone au courriel et à la messagerie instantanée
- Assurer la continuité entre deux canaux successifs
- Tracer les échanges pour éviter la répétition
- Choisir le canal de rappel adapté à la situation
- Mise en situation : Traitement d'une demande commencée par messagerie et poursuivie au téléphone.

M4 Outiller sans déshumaniser

- Gagner du temps là où le client ne le voit pas
- Construire des modèles de réponse personnalisables
- Utiliser une base de connaissances et la tenir à jour
- Relire et adapter une réponse proposée par un outil automatisé
- Repérer les situations qui exigent un contact humain direct
- Suivre les demandes jusqu'à confirmation du client
- Atelier : Construction collective de modèles de réponse pour les cinq demandes les plus fréquentes.

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 1 490 € 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