QUALITÉ - SANTÉ - SÉCURITÉ - ENVIRONNEMENT

Orientation client-usager : écouter, structurer la relation et fidéliser

Chaque service dit travailler pour le client sans savoir ce que celui-ci attend. Les fonctions support y voient l'affaire du commercial, les engagements pris en vente ne sont pas connus de ceux qui les réalisent et l'usager se heurte à des interlocuteurs qui se renvoient le dossier. Deux jours pour construire une orientation client partagée dans toute l'organisation : analyse du parcours et des irritants engagements de service tenables relations client-fournisseur internes et comportements attendus en contact. Cette formation travaille la culture et l'organisation là où la mesure et le traitement des réclamations relèvent d'un dispositif dédié.

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
Managers de proximité collaborateurs des fonctions support et agents en contact avec le public ainsi que responsables qualité ou relation client.

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 :

- Décrire le parcours du client ou de l'usager et repérer les points d'irritation
- Formuler des engagements de service réalistes et vérifiables
- Établir les relations client-fournisseur internes entre services
- Adapter sa communication aux situations de contact difficiles
- Impliquer les fonctions support dans la qualité perçue du service rendu

03 Programme détaillé

M1 Ce que vit le client

- Regarder l'organisation depuis l'extérieur
- Reconstituer le parcours du client ou de l'usager étape par étape
- Repérer les ruptures et les points d'irritation
- Distinguer la qualité délivrée et la qualité perçue
- Comprendre l'écart entre les attentes exprimées et les attentes implicites
- Atelier : Reconstitution collective d'un parcours réel avec repérage des étapes où le client doit relancer lui-même.

M2 Les engagements de service

- Promettre ce que l'organisation sait tenir
- Formuler des engagements vérifiables et compréhensibles
- Vérifier la faisabilité auprès des services qui les réalisent
- Définir les modalités de suivi de chaque engagement
- Communiquer les engagements aux clients et aux équipes
- Prévoir la conduite à tenir lorsqu'un engagement ne peut être tenu
- Cas pratique : Rédaction d'engagements de service pour une activité choisie puis confrontation avec les contraintes réelles des services concernés.

M3 La chaîne interne

- Chaque service sert le suivant
- Identifier ses clients internes et leurs attentes réelles
- Formaliser les relations client-fournisseur entre services
- Transmettre les informations utiles sans perte au passage de relais
- Traiter les tensions entre services autour d'un dossier client
- Associer les fonctions support à la qualité perçue
- Mise en situation : Résolution d'un dossier client bloqué entre deux services qui se renvoient la responsabilité.

M4 Le contact au quotidien

- Tenir la relation dans les moments difficiles
- Accueillir une demande et reformuler le besoin
- Annoncer un refus ou un délai sans rompre la relation
- Gérer l'agressivité et revenir au fond du dossier
- Personnaliser la réponse sans sortir du cadre
- Faire remonter ce que révèle le contact
- Mise en situation : Entretien avec un usager qui conteste une décision et met en cause la compétence de son interlocuteur.

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