GESTION DE LA RELATION CLIENT

Relation client : accueillir, traiter les demandes et fidéliser au quotidien

Le client appelle une première fois, on lui promet un rappel, il rappelle et raconte à nouveau son problème à un autre interlocuteur. Chacun fait de son mieux mais les réponses varient d'une personne à l'autre, les engagements pris ne sont pas tracés et les réclamations remontent tard. La qualité perçue finit par dépendre de la personne qui décroche. Ces deux jours donnent des repères communs. Le participant travaille la prise de contact et l'écoute active, structure ses réponses au téléphone comme par écrit, apprend à traiter une réclamation sans se laisser déborder et à faire d'un incident une occasion de consolider la relation. Les engagements de service sont formalisés.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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
Chargés de clientèle et conseillers en centre de contact ainsi qu'assistants commerciaux et techniciens en contact direct avec les 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 :

- Structurer un entretien client de la prise de contact à la conclusion
- Pratiquer l'écoute active pour identifier la demande réelle du client
- Rédiger des réponses écrites claires et tenables pour l'entreprise
- Traiter une réclamation en limitant l'escalade et en proposant une solution
- Formaliser des engagements de service vérifiables

03 Programme détaillé

M1 Ce que le client attend

- Poser les bases de la relation
- Moments de vérité du parcours client
- Écart entre qualité attendue qualité délivrée et qualité perçue
- Effets d'une réponse incomplète ou tardive
- Repères communs de posture et de vocabulaire
- Atelier : Les participants cartographient les points de contact de leur entreprise et notent ceux qui déçoivent.

M2 Conduire l'échange au téléphone

- Écouter avant de répondre
- Prise de contact et présentation
- Questionnement et écoute active
- Reformulation de la demande et vérification de la compréhension
- Annonce d'un délai ou d'un refus
- Conclusion et engagement de rappel
- Mise en situation : Des appels entrants sont joués puis analysés avec une grille d'écoute construite en groupe.

M3 Écrire au client

- Des réponses claires et tenables
- Structure d'un courriel de réponse
- Formulation d'un refus sans fermer la relation
- Choix des mots qui engagent l'entreprise
- Relecture et personnalisation du message
- Cas pratique : Chaque participant réécrit une réponse écrite réelle puis la soumet au regard du groupe.

M4 Réclamations et fidélisation

- Traiter l'incident et en tirer parti
- Accueil de la réclamation et prise en charge de l'émotion
- Recherche de solution et geste commercial
- Traitement du client mécontent ou agressif
- Suivi après résolution et remontée des causes
- Mise en situation : Un client mécontent est joué en situation dégradée puis l'entretien est repris étape par étape.

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 1 528 € 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