DÉVELOPPER LA CULTURE CLIENT À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISATION

Relation client au quotidien : s'entraîner, corriger ses réflexes et progresser

Les principes de la relation client sont connus des professionnels expérimentés. Ce qui résiste, ce sont les réflexes pris sous la pression : la réponse réflexe qui coupe le client, le vocabulaire interne qui revient, le silence gênant au moment d'annoncer un refus. Une formation descendante de plus ne change rien à ces automatismes. Deux jours construits presque entièrement autour de mises en situation filmées et reprises point par point. Chaque participant apporte ses propres cas, travaille sur téléphone courriel et face à face, reçoit un retour précis et repart avec trois axes de progrès formulés et testés en séance.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € 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
Professionnels de la relation client ou usager déjà expérimentés souhaitant corriger leurs automatismes par la pratique intensive.

PRÉREQUIS
Exercer une activité de relation client ou usager depuis au moins quelques mois

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 :

- Conduire un échange client complet de l'accueil à la conclusion sur chaque canal utilisé
- Corriger les automatismes de langage qui dégradent la relation
- Annoncer un refus ou une mauvaise nouvelle en maintenant la relation
- Reprendre la main sur un échange qui dérive
- Formuler et tester trois axes de progrès personnels

03 Programme détaillé

M1 Diagnostic de ses pratiques

- Se voir faire avant de corriger
- Réaliser un échange filmé sans préparation
- Analyser sa production avec une grille d'observation partagée
- Repérer ses automatismes de langage et de posture
- Choisir ses axes de travail pour les deux jours
- Mise en situation : Échange client filmé dès la première heure puis analysé collectivement.

M2 Entraînement aux échanges courants

- Répéter jusqu'à ce que ce soit naturel
- Accueillir et cadrer un échange en quelques secondes
- Questionner sans donner l'impression d'un interrogatoire
- Reformuler une demande complexe
- Conclure en vérifiant l'accord du client
- Atelier : Série d'échanges courts enchaînés avec retour immédiat entre chaque passage.

M3 Entraînement aux situations difficiles

- Tenir quand l'échange se tend
- Annoncer un refus ou un délai non tenu
- Traiter une réclamation répétée
- Reprendre la main sur un client qui monopolise la parole
- Gérer un interlocuteur qui conteste l'information donnée
- Clore un échange qui s'éternise
- Mise en situation : Enchaînement de trois situations tendues jouées sans pause pour travailler la récupération.

M4 Transposition sur tous les canaux

- Le même professionnalisme au téléphone et par écrit
- Adapter sa pratique au téléphone au courriel et au face à face
- Réécrire ses formulations écrites habituelles
- Comparer sa production du premier et du second jour
- Formaliser trois axes de progrès et leur mode de suivi
- Cas pratique : Comparaison filmée entre le premier échange du parcours et le dernier sur une situation équivalente.

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 1 550 € 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