MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Responsable relation client : structurer le service, piloter et manager

Un service client se prend rarement en main dans des conditions idéales : organisation héritée, canaux ajoutés les uns après les autres, indicateurs subis plutôt que choisis et équipe soumise à des pics d'activité imprévisibles. Le responsable arbitre au fil de l'eau, traite lui-même les dossiers sensibles et manque de recul pour agir sur les causes. Neuf jours de parcours pour construire une prise de fonction complète : organisation des flux et des canaux, traitement des réclamations, pilotage par les indicateurs, management d'équipe et conduite d'un plan d'amélioration. Un projet de service sert de fil rouge et se travaille d'une session à l'autre.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
9 jours — 63 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 4 990 € 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
Responsables de service client en poste ou en prise de fonction, superviseurs, chefs d'équipe et managers amenés à diriger une structure de relation client.

PRÉREQUIS
Une première expérience en relation client ou en encadrement d'équipe

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 :

- Définir l'organisation du service et la répartition des flux entre canaux
- Construire un dispositif de traitement des réclamations et des dossiers sensibles
- Choisir et suivre les indicateurs de qualité et d'activité pertinents pour son service
- Manager une équipe au contact client dans la durée et accompagner sa montée en compétence
- Conduire un plan d'amélioration et en rendre compte à sa direction
- Dimensionner les ressources face aux variations de charge

03 Programme détaillé

M1 Organiser le service et ses flux

- Poser l'architecture avant d'optimiser
- Cartographier les demandes entrantes et leur volume par canal
- Définir les niveaux de traitement et les règles d'escalade
- Répartir les rôles entre front office et back office
- Formaliser les engagements de service et les délais de réponse
- Documenter les procédures utilisées au quotidien
- Atelier : Chaque participant cartographie les flux de son service et repère les points de rupture.

M2 Traiter les réclamations et les situations sensibles

- Faire d'un incident un motif de confiance
- Structurer le circuit de traitement d'une réclamation
- Distinguer le geste commercial de la réponse de fond
- Remonter les causes récurrentes vers les services concernés
- Gérer un client mécontent qui remonte à la direction
- Suivre la satisfaction après résolution
- Cas pratique : Analyse d'un dossier de réclamation réel jusqu'à la formulation d'une action corrective.

M3 Piloter par les indicateurs

- Choisir ses chiffres plutôt que les subir
- Sélectionner les indicateurs de qualité de délai et de satisfaction utiles
- Construire un tableau de bord lisible par l'équipe et par la direction
- Analyser un écart avant de décider d'une action
- Relier les indicateurs aux causes opérationnelles
- Présenter ses résultats en comité
- Atelier : Montage d'un tableau de bord de service à partir des données apportées par le participant.

M4 Manager l'équipe au contact client

- Soutenir la performance sans user les personnes
- Animer les rituels d'équipe et les points d'activité
- Conduire l'écoute et le retour d'expérience sur les échanges clients
- Mener un entretien de recadrage ou de remotivation
- Accompagner la montée en compétence et l'intégration
- Prévenir l'usure des équipes exposées
- Mise en situation : Jeu de rôle filmé d'un entretien avec un collaborateur dont la qualité de réponse se dégrade.

M5 Conduire un plan d'amélioration

- Passer du constat à la décision
- Hiérarchiser les chantiers selon l'effet client et la faisabilité
- Construire un plan d'action daté et doté de responsables
- Embarquer les services amont dans les changements
- Mesurer les effets et corriger la trajectoire
- Rendre compte à la direction
- Cas pratique : Présentation du projet de service devant le groupe avec questions de la direction simulée.

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 4 990 € 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