GESTION DE LA RELATION CLIENT

Satisfaction client : mesurer la qualité perçue, désamorcer et fidéliser

Un client mécontent ne dit pas toujours ce qui le dérange vraiment. Il conteste un détail alors que le problème est ailleurs puis hausse le ton parce qu'il a le sentiment de ne pas être entendu. Les équipes en contact répondent au symptôme appliquent la procédure et le dossier se clôt sur une insatisfaction qui ne remonte nulle part. Cette journée relie la mesure de la satisfaction et le traitement des situations difficiles. Le participant apprend à recueillir la qualité perçue à conduire un échange tendu sans céder ni s'aligner puis à formuler une solution acceptable. Il repart avec des formulations testées et une méthode de remontée des motifs d'insatisfaction.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 850 € 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 service après-vente assistants commerciaux et responsables d'équipe en contact 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 :

- Identifier les attentes du client et les écarts avec la prestation livrée
- Choisir les indicateurs de satisfaction adaptés à son activité
- Conduire un entretien avec un client mécontent sans entrer dans le conflit
- Reformuler une demande agressive pour revenir au problème réel
- Proposer une solution acceptable en tenant le cadre fixé par l'entreprise
- Faire remonter les motifs d'insatisfaction vers les services concernés

03 Programme détaillé

M1 Ce que le client attend vraiment

- Mesurer avant d'agir
- Attentes implicites et explicites et notion de qualité perçue
- Points de contact et moments qui comptent dans le parcours
- Indicateurs de satisfaction et limites de chacun
- Exploitation des verbatims et des avis reçus
- Atelier : Chaque participant cartographie les moments de vérité de son parcours client.

M2 Traiter une situation difficile

- Garder la relation quand le ton monte
- Mécanismes de l'escalade et déclencheurs à éviter
- Écoute active reformulation et questionnement
- Réponse à une agressivité verbale et à une mise en cause personnelle
- Annonce d'un refus ou d'une limite sans rupture
- Gestion de sa propre charge émotionnelle après l'échange
- Mise en situation : Un échange avec un client agressif est joué puis rejoué avec les formulations travaillées.

M3 De la réclamation à l'amélioration

- Faire servir l'insatisfaction
- Recherche d'une solution acceptable et geste commercial
- Engagement de suivi et respect de la promesse faite
- Traçabilité des réclamations et typologie des motifs
- Transmission aux services concernés et retour au client
- Cas pratique : Une réclamation réelle est traitée de la prise en charge jusqu'au retour au client.

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 850 € 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