

PROGRAMME DE FORMATION

" Optimiser la relation clients"

Durée : 2 jours soit 14 heures

Modulable selon les thèmes à aborder et le nombre de participants à former

Tarif minimum indicatif : 40€/H soit 560 € TTC

Formation dispensée à partir de 5 personnes minimum

Effectif limité à 10 personnes.

OBJECTIFS

- Maîtriser tous les aspects de la relation avec vos clients
- Rétablir ou renforcer leur satisfaction de manière durable
- Développer des comportements professionnels favorables à la fidélisation

Profil : Professionnels en contact avec les clients (vente, service, SAV, accueil...)

PRÉREQUIS:

Aucun

DATES

du au

HORAIRES DE FORMATION

De 9 heures à 17 heures

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Questionnaire de positionnement, feuille d'émargement, d'exercices pratiques, des questionnaires, document d'évaluation de satisfaction à chaud et à froid (1 mois) attestation de formation, certificat de réalisation individualisé.

MODALITES D'ÉVALUATION ET SANCTION

AVANT : Une analyse en amont est faite pour adapter la formation aux besoins réels du participant.

PENDANT : Un réveil pédagogique, chaque début de journée, propose un débriefing de la veille pour repérer les écarts éventuels. Si besoin, une formalisation viendra réguler les points soulevés.

Afin d'évaluer si les connaissances acquises pendant la formation sont correctement assimilées et faciliter la transférabilité sur le poste de travail, chaque stagiaire est évalué individuellement à l'aide :

- D'ateliers participatifs / mise en situation
- De mises en pratique
- Des sessions de questions-réponses

Un point en fin de journée de formation recueillera les impressions des participants.

EVALUATION FINALE : Une évaluation à la fin de la semaine validera votre niveau en sortie de formation.

Les outils d'évaluation seront :

- QCM
- Mise en situation

Vous devrez justifier d'au moins 70% de bonnes réponses pour un avis favorable.

À l'issue de la formation, chaque participant recevra une attestation de formation et un certificat de réalisation individualisé, attestant de son engagement et de ses compétences acquises durant le cursus

Un questionnaire d'évaluation à chaud en fin de formation mesurera votre satisfaction.

APRÈS : Nous reviendrons vers vous (1 mois après la formation) pour évaluer l'impact du dispositif de formation dans votre quotidien professionnel.

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

Des supports pédagogiques sont remis par mail à chaque participant :

- Supports de cours utilisés pendant la semaine (PDF, vidéos, Powerpoint...)
- Une salle de formation avec paperboard, vidéoprojecteur
- D'un intervenant spécialisé dans la gestion de réseaux sociaux

HÉLIOS s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active avec des exercices pratiques et personnalisés, qui permettent l'ancrage en temps réel.

Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques.

Chaque étape de la formation se fait en privilégiant :

- ✓ Les échanges avec les participants
- ✓ Des exercices pratiques pour une meilleure assimilation des données transmises.

LIEU DE FORMATION

La formation est dispensée en présentiel en INTRA entreprise ou dans nos locaux situés au 8 rue de l'est à Boulogne Billancourt.

Cependant selon le nombre de candidats un local aménagé peut être loué à une autre adresse.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Le programme sera diffusé sur le site : **helios-formations.com**
- Inscription via une commande sur papier à en-tête de votre société ou via la signature du devis qui vous a été adressée par mail
- Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

Toutes les inscriptions seront au préalable étudiées afin de déterminer la faisabilité de votre projet. Le démarrage de la formation est de 15 jours après la signature du contrat ou de la convention.

CONTACT

Nérимène BJIR : référente pédagogique, administrative et référente handicap

ACCESSIBILITÉ

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez contacter au préalable le référent handicap afin que nous puissions dans la mesure du possible adapter l'action de formation et vous permettre de suivre celle-ci dans les meilleures conditions.

En intra-entreprise : il appartient au client de s'assurer que les locaux soient conformes et accessibles aux personnes en situation de handicap.

CONTENU DE LA FORMATION

- Accueil, présentation du formateur et des stagiaires.
- Présentation du programme, des objectifs et des méthodes utilisées.
- Définition du cadre formatif
- Positionnement

➤ Jour 1 : Renforcer la satisfaction et la fidélisation (7h)

1. Introduction et attentes (0h30)

- Présentation de la formation et des objectifs
- Tour de table : retours d'expérience et enjeux métiers

2. Comprendre les attentes et comportements des clients (2h)

- Les nouvelles exigences des clients
- Typologie de clients et comportements associés
- Distinguer satisfaction, fidélité et engagement

3. Les piliers d'une relation client de qualité (2h30)

- Posture professionnelle, écoute active et empathie
- Communication verbale et non verbale
- Savoir gérer son stress et garder la maîtrise

4. Gérer les situations délicates avec les clients (2h)

- Réagir face aux réclamations et insatisfactions
- Transformer une plainte en opportunité
- Cas pratiques : répondre à un client mécontent

➤ Jour 2 : Mesure de la performance et Google Analytics (7h)

1. Construire une relation client durable (2h)

- Créer une expérience client positive
- Personnalisation de la relation
- Anticiper les besoins du client

2. Les outils et canaux de la relation client (2h)

- Canaux physiques, téléphoniques, digitaux : bonnes pratiques
- Répondre avec efficacité sur chaque canal
- Exemples concrets : mail, téléphone, face-à-face

3. Agir en ambassadeur de son entreprise (1h30)

- Valoriser son entreprise à travers sa posture
- Créer une image de confiance et de professionnalisme
- Gérer la relation client comme une co-construction

4. Plan d'action et évaluation finale (1h30)

- Bilan personnalisé
- Élaboration d'un plan de progrès individuel
- Évaluation des acquis

Résultats attendus

- Maîtriser les clés d'une relation client efficace et durable
- Améliorer la satisfaction client même en situation difficile
- Agir de façon proactive pour fidéliser les clients

DATES

.....

HORAIRES DE FORMATION

De 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00