

PROGRAMME DE FORMATION

LA RELATION CLIENT

Acquérir les fondamentaux pour construire une relation client de qualité

Durée	Tarif	Format	Public
2 jours / 14 heures	2 380 € HT	Présentiel	Tout public

*Formation non certifiante – Action de développement des compétences
(Art. L6313-1 et L6313-7 du Code du travail)*

SOMMAIRE

01	Présentation de la formation	03
02	Objectifs pédagogiques	03
03	Méthodes pédagogiques	03
04	Programme détaillé	04
05	Évaluation des acquis	05
06	Supports et livrables remis aux stagiaires	05
07	Modalités, délais d'accès & accompagnement	05
08	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	06
09	Conditions particulières & tarif	06
10	Votre formatrice	06

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Public	Tout public : salariés, managers, dirigeants, indépendants, demandeurs d'emploi souhaitant développer leurs compétences en relation client, tous secteurs confondus.
Pré-requis	Aucun prérequis nécessaire.
Modalité	Présentiel
Durée	14 heures – 2 jours (4 demi-journées de 3h30)
Horaires	9h00 → 12h30 / Déjeuner 12h30-13h30 / 13h30 → 17h00 (1 pause café de 10 min par demi-journée)
Effectif	1 à 10 participants maximum
Lieu	Paris
Tarif	2 380 € HT – Comprend : positionnement, animation, supports, évaluations, espace Google Drive, attestation
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les moments clés du parcours client et leur impact sur la satisfaction
- Analyser les besoins et attentes des clients pour personnaliser la relation
- Appliquer les techniques de communication pour créer une connexion authentique
- Adopter une posture professionnelle empathique et bienveillante
- Gérer les situations délicates et les réclamations avec assertivité
- Construire un plan d'action individuel applicable dès le retour sur le terrain

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Animation interactive et pédagogie participative
- Travaux individuels et en sous-groupes
- Mises en situation et jeux de rôles (dont filmés avec débriefing)
- Jeux pédagogiques et exercices d'application
- Apports théoriques et outils transposables en situation de travail
- Exemples et cas pratiques adaptés à différents secteurs d'activité

PROGRAMME DE LA FORMATION

Applicable à tous secteurs : commerce, services, hôtellerie, santé, banque, industrie...

Module / Horaire	Objectif opérationnel	Contenu	Techniques
SÉANCE 1 Jour 1 – Matin 9h00 › 12h30	Identifier les moments clés de la relation client (Module 1)	<ul style="list-style-type: none"> – Les enjeux de la relation client (tous secteurs) – Le concept de « Moment de Vérité » – Cartographie du parcours client : avant, pendant, après – Identifier les profils clients et leurs besoins (explicites / implicites) 	<i>Expositive Analogique Active</i>
SÉANCE 2 Jour 1 – Après-midi 13h30 › 17h00	Communiquer efficacement & adopter la posture professionnelle (Modules 2 & 3)	<ul style="list-style-type: none"> – Les 3 composantes : verbal, para-verbal, non-verbal – Écoute active : questionnement, reformulation, validation – Langage positif et formulations orientées solutions – Méthode OSBD (Communication Non Violente) – Posture professionnelle : authenticité et empathie – Signaux émotionnels – gérer ses émotions en tension 	<i>Active Expositive Analogique Jeux de rôles filmés</i>
SÉANCE 3 Jour 2 – Matin 9h00 › 12h30	Gérer les situations délicates et conflictuelles (Module 4)	<ul style="list-style-type: none"> – Psychologie du client mécontent – Les 4 étapes : accueillir, comprendre, agir, conclure – Techniques de désescalade – Comportement assertif – Transformer la réclamation en opportunité de fidélisation – Le rebond commercial après une réclamation 	<i>Active Expositive Analogique Jeux de rôles filmés</i>
SÉANCE 4 Jour 2 – Après-midi 13h30 › 17h00	Construire son plan d'action & consolider les acquis (Module 5)	<ul style="list-style-type: none"> – Synthèse des apprentissages clés – Identification des « quick wins » terrain – Construction du plan d'action – 3 engagements SMART – Partage des engagements avec le groupe – QCM final de 20 questions (seuil de validation : 70%) 	<i>Active Analogique Expositive QCM final</i>

À noter : en début de formation, un questionnaire de positionnement pédagogique est réalisé.

ÉVALUATION DES ACQUIS

En cours de formation	Mises en situation évaluées à chaque séance (grille formateur critériée) – Jeux de rôles filmés avec débriefing collectif – Observation formateur continue – Auto-évaluation du participant
Évaluation finale	QCM final de 20 questions – seuil de validation : 70% – Mise en situation finale évaluée (Séance 3) – Plan d'action individuel – 3 engagements SMART
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction remis en fin de Jour 2
Évaluation à froid	Questionnaire de transfert des acquis envoyé à J+30 pour mesurer l'impact en situation de travail
Livrables remis	Attestation individuelle de formation + Certificat de réalisation

SUPPORTS ET LIVRABLES REMIS AUX STAGIAIRES

Tous les supports sont accessibles sur l'espace participant Google Drive dès la convocation :

- Livret pédagogique complet (1 par module)
- Supports de présentation PPT (1 par séance)
- Fiche outil : Grille de cartographie du parcours client
- Fiche outil : Script de communication – langage positif
- Fiche méthode OSBD / Communication Non Violente
- Fiche outil : Les 4 étapes de la réclamation
- Grille d'observation formateur – jeux de rôles
- Grille d'auto-évaluation de la posture
- Template plan d'action individuel – 3 engagements SMART
- Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Recueil du besoin	Entretien de recueil et d'analyse du besoin préalable à l'inscription
Délai d'inscription	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la formation
Convocation	Envoyée 7 jours avant le début de la formation
Accès supports	Accès à l'espace Google Drive dès la réception de la convocation
Sessions	Organisées à la demande, selon vos disponibilités et celles de vos équipes
Accompagnement	Assistance technique et pédagogique disponible tout au long de la formation Tél : +33 7 56 80 44 40 contact@solenya-consulting.com Délai de réponse : 48h maximum (jours ouvrés)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Engagement	SOLENYA CX s'engage à accueillir et accompagner toutes les personnes en situation de handicap dans leurs parcours de formation.
Référente handicap	Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15
Adaptation	Toute demande d'adaptation pédagogique ou logistique sera étudiée en amont de la formation, lors de l'entretien de recueil du besoin.

CONDITIONS PARTICULIÈRES & TARIF

Tarif inter-entreprises	2 380 € HT par personne pour 2 jours (1 190 € HT / jour / personne)
Tarif intra-entreprise	Sur devis – contactez-nous pour une proposition adaptée à votre équipe
Inclus dans le tarif	Entretien de positionnement, animation, supports pédagogiques, espace Google Drive participant, évaluations, attestation de formation
Financement	Finançable dans le cadre du Plan de Développement des Compétences (PDC) – Renseignez-vous auprès de votre OPCO
Devis & inscription	contact@solenya-consulting.com 07 56 88 50 15 solenya-consulting.com

VOTRE FORMATRICE

Nom	Ouafae Moussa
Titre	Consultante & Formatrice en Relation Client et Expérience Client
Expérience	Plus de 15 ans d'expérience dans l'hôtellerie, le spa et les services haut de gamme. Expertise en management de la relation client, formation terrain et développement des équipes.
Spécialités	Relation client, expérience client (CX), qualité de service, communication professionnelle, gestion des réclamations, hôtellerie et spa de luxe
Contact	o.moussa@solenya-consulting.com 07 56 88 50 15