

# La Relation Client

Acquérir les fondamentaux pour construire une relation client de qualité

**DURÉE**  
2 jours - 14 h

**FORMAT**  
Présentiel / Ligne

**EFFECTIF**  
10 max.

**TARIF INTER**  
1 190 € HT / j

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### À l'issue de la formation, vous serez 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

## PROGRAMME

### Déroulé de la formation — 2 jours

01

**Jour 1 — Matin**

**Les fondamentaux de la relation client**

Parcours client, moments de vérité, profils clients et besoins explicites et implicites.

02

**Jour 1 — Après-midi**

**Communication et posture professionnelle**

03

**Jour 2 — Matin**

**Gérer les situations délicates**

Psychologie du client mécontent, désescalade, assertivité, transformer la réclamation en fidélisation.

04

**Jour 2 — Après-midi**

**Plan d'action et consolidation**

Synthèse, quick wins terrain, 3 engagements SMART, QCM final de 20 questions.

**PÉDAGOGIE & ÉVALUATION**



**Financement** — Toutes nos formations sont finançables dans le cadre du **Plan de Développement des Compétences (PDC)**. Pour toute question : [contact@solenya-consulting.com](mailto:contact@solenya-consulting.com)