



Points forts : Une formation pratique et outillée qui permet de renforcer ses compétences sur les notions d'accueil et conseil client, d'accompagnement du client tout au long de son parcours, d'évaluation de la qualité de service et de la satisfaction du client.

Objectifs

- Accueillir un client sur les canaux physiques et digitaux.
- Analyser la demande du client.
- Construire une proposition de produit ou de service personnalisée.
- Accompagner le client tout au long de son parcours.
- Recueillir les avis et retours des clients sur la qualité de service proposée, sur les canaux physiques et digitaux.
- Traiter les situations d'insatisfaction ou de réclamation.
- Identifier les marges de progrès et les facteurs de succès à capitaliser.

Programme

► Accueil et relation

- Les fondamentaux de la communication : verbale et non-verbale
- Accueil sur différents canaux physiques et digitaux : présentiel, téléphone, messagerie, web
- Posture professionnelle et inclusive
- Prise en compte des spécificités du client

► Analyse de la demande client

- Techniques de questionnement (entretien exploratoire, reformulation, écoute active)
- Identification des besoins explicites et implicites
- Exploitation des données clients (CRM, historique, IA)
- Respect des règles RGPD et éthique de la donnée

► Proposition personnalisée et conseil

- Construction d'une offre adaptée aux besoins du client
- Mise en valeur des bénéfices client et RSE
- Techniques de présentation persuasive et explicite des modalités de l'offre

► Accompagnement du client

- Suivi régulier appuyé par les outils adaptés : CRM, réseaux sociaux, e-mails, face à face
- Continuité du service et gestion proactive des étapes du parcours
- Gestion personnalisée des parcours clients

► Recueil et mesure de la satisfaction

- Construction d'indicateurs objectifs et pertinents
- Outils d'évaluation : questionnaires, verbatims, notations, QR codes
- Exploitation des retours quantitatifs et qualitatifs

► Gestion des réclamations et insatisfactions

- Traitement d'une réclamation (recueil, reformulation, et recherche de solutions)
- Mise en œuvre d'actions correctives
- Pérennisation de la relation client

► Amélioration continue de la qualité de service

- Analyse des résultats de satisfaction client
- Identification des points de satisfaction ou d'insatisfaction récurrents et bonnes pratiques
- Détection des axes d'amélioration et formulation de plans d'action.



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Démarche pédagogique

La formation repose sur des **méthodes pédagogiques orientées vers la mise en pratique des compétences professionnelles**. Elle combine des **apports méthodologiques et conceptuels**, à partir de situations représentatives de la relation client. Des **échanges de pratiques entre participants** sont intégrés afin de favoriser la transférabilité des compétences en situation professionnelle.

Formateur : Intervenante sénior, spécialiste des enjeux de la Relation Clients.

Formateur expérimenté, sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

La formation s'adresse à des professionnels exerçant une fonction en lien direct avec la relation client, dans des contextes variés : BtoB ou BtoC, environnement physique et/ou digital, secteurs du commerce, des services, de l'industrie.

Prérequis

Exercer une fonction en lien direct avec la relation client

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.

Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : referenthandicap@ifa-rouen.fr

Indicateurs clés

153 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2025

89 % Taux de satisfaction à chaud 2025

Dates de session

Mises à jour le 26/08/2026

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr