



PROGRAMME FORMATION CONTINUE

Optimiser la relation clients

Thématique – Commercial Vente Marketing La Réunion



CONTEXTE



Cette formation vise à renforcer la qualité des interactions avec les clients, en développant des compétences pour mieux répondre à leurs besoins, améliorer leur satisfaction et fidéliser efficacement.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX



- Maîtriser tous les aspects de la relation avec les clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction

CONTENU



Module 1 : Connaître ses clients pour mieux interagir

Durée : 03h00

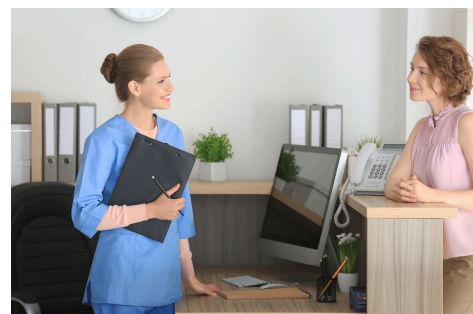
- Cartographier les profils clients
- Analyser les attentes implicites et explicites
- Adapter sa communication selon le profil



Module 2 : Créer une relation de confiance durable

Durée : 04h00

- Posture de service et qualité d'écoute
- Créer des moments positifs dans l'expérience client
- Gestion de l'émotion client



Module 3 : Gérer les insatisfactions

Durée : 03h30

- Détecter et traiter les signaux faibles
- Accueillir et répondre à une réclamation
- Transformer une insatisfaction en opportunité



Module 4 : Fidéliser les clients

Durée : 03h30

- Programmes de fidélisation
- Suivi post-vente efficace
- Mesurer la satisfaction client (NPS, enquêtes)



FORMAZOT OCEAN INDIEN

20, Rue Terrain l'avion, Ze Bure@u 2, L'Eperon, 97435 Saint-Gilles-les-hauts - site : www.formazot.com
Tel : 0263 04 01 10 / Service pédagogique : pedagogie@formazot.com – Service recrutement : recrutement@formazot.com
Siret : 852 653 393 000 29 – Déclaration d'activité n°04973209997

V1 MAJ LE 16/06/2026

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES



- Maîtriser les étapes clés de la relation client.
- Créer une relation de confiance durable.
- Résoudre les insatisfactions clients efficacement.
- Fidéliser les clients et renforcer leur satisfaction.

CONDITIONS D'ENTRÉE EN FORMATION



Cette formation est destinée aux collaborateurs souhaitant renforcer leurs compétences relationnelles et leur posture professionnelle. L'accord de l'employeur est requis.

Le nombre minimum de candidats requis à l'ouverture d'une session est de quatre personnes. Le nombre de places maximum est de douze.

Le délai d'accès à la formation peut varier d'une durée comprise entre deux semaines et trois mois selon les sessions programmées.

AUTRES INFORMATIONS



Public ciblé et prérequis

- Formation destinée aux salariés exerçant en contact direct ou indirect avec la clientèle
- Aucun prérequis n'est exigé



Modalité de formation

- Formation 100% en présentiel
- Formation en interentreprise
- Locaux de formation fournis par le CFA (couverture sur toute l'île)



Durée totale de la formation

14 heures de formation
réparties sur deux
journées



Tarif

- Montant de 420 € par stagiaire
- Financement possible par l'OPCO



Méthodes & technique pédagogiques

- Formateur expérimenté
- Pédagogie active et participative
- Co-développement en sous-groupes
- Jeux de rôle (client mécontent, client fidèle...)
- Apports structurés en plénière
- Partages d'expériences



Moyens et supports pédagogiques utilisés

- Supports numériques
- Matrice des typologies clients
- Grille de satisfaction client
- Tableau des parcours clients



Documentation remise aux stagiaires, autres livrables éventuels

- Remise d'un livret
- Guide relation client
- Fiche outil pour améliorer l'expérience client
- Plan d'amélioration personnalisé
- Charte de relation client à adapter en entreprise
- Déroulé de la formation



Outils proposés

- NPS (Net Promoter Score)
- Carte d'empathie
- Parcours client type (customer journey)



Résultats

- Taux de participation : A définir (2026)
- Taux de satisfaction : A définir (2026)
- Taux d'interruption : A définir (2026)



Accès PSH

- Parcours adapté aux PSH
- Référentes handicap : RIVIERE Anne & AHMED VALI Rizziana joignables au 0263 04 01 10
- Salles accessibles



Modalités de positionnement, d'évaluation des acquis et de fin de formation

- Avant la formation : questionnaire de besoins et évaluation diagnostique
- Pendant la formation : mise en situation professionnelle
- Fin de formation : questionnaire sur la maîtrise des compétences visées



Validation

- Formation non certifiante
- Remise d'une attestation de formation



FORMAZOT OCEAN INDIEN

20, Rue Terrain l'avion, Ze Bure@u 2, L'Eperon, 97435 Saint-Gilles-les-hauts - site : www.formazot.com
Tel : 0263 04 01 10 / Service pédagogique : pedagogie@formazot.com - Service recrutement : recrutement@formazot.com
Siret : 852 653 393 000 29 - Déclaration d'activité n°04973209997

VI MAJ LE 16/06/2026