ECLOSIA FORMATION

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

PERFORMANCE COMMERCIALE · PROGRAMME DE FORMATION

Intelligence relationnelle et fidélisation client

Renforcer la confiance et développer une relation client durable

Durée	2 jours - 14 heures
Formats	Inter-entreprises · Intra-entreprise
Modalité	Présentiel.

La formation en quelques mots

Développer une communication adaptée, traiter les situations délicates et structurer vos actions de fidélisation. Les participants travaillent sur des cas concrets pour construire une relation de confiance et améliorer leurs pratiques de suivi client.

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, vous serez capable de :

- Repérer les moments clés du parcours client et les points de friction à améliorer.
- Identifier et reformuler les attentes, les priorités et les contraintes d'un client.
- Adapter sa communication et sa posture pour instaurer une relation de confiance.
- Traiter une insatisfaction ou une réclamation avec une réponse claire et réaliste.
- Construire un plan de suivi et de fidélisation adapté à un portefeuille clients.
- Choisir des indicateurs et prioriser des actions pour améliorer la relation client.

Public concerné et prérequis

Public : Commerciaux, responsables commerciaux, équipes en relation client, entrepreneurs, dirigeants et indépendants, notamment en TPE/PME, souhaitant renforcer la qualité de leur relation client.

Prérequis : Exercer ou préparer une activité impliquant des contacts avec des clients. Aucune formation préalable en relation client requise. Le positionnement initial permet d'adapter les exercices au niveau et aux situations des participants.

Premier jour

Comprendre le client et renforcer la confiance · 7 heures

01 Comprendre les enjeux de la relation client

Durée : 1 h 30

Objectif : Identifier les moments qui renforcent ou fragilisent la relation.

- Distinguer satisfaction, confiance et fidélisation
- Analyser les étapes du parcours, du premier contact au suivi après-vente
- Repérer les moments clés, les attentes et les points de friction
- Clarifier ses engagements et les relais internes nécessaires
- Sélectionner une amélioration prioritaire pour son activité

Mise en pratique : Cartographie d'un parcours client et diagnostic des points de friction.

02 Écouter et comprendre les attentes du client

Durée : 2 h 30

Objectif : Clarifier le besoin et vérifier sa compréhension avant de répondre.

- Questionner les usages, les enjeux, les attentes et les contraintes
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Distinguer les faits, les demandes exprimées et ses propres interprétations
- Explorer les attentes implicites et les faire confirmer par le client
- Synthétiser les priorités et convenir d'une réponse ou d'une prochaine étape

Mise en pratique : Entretien client simulé et construction d'une fiche de synthèse des attentes.

03 Adapter sa communication et instaurer la confiance

Durée : 3 h

Objectif : Communiquer avec clarté, empathie et assertivité.

- Adapter son vocabulaire, son niveau de détail et le canal de communication
- Exprimer une réponse, une limite ou un désaccord avec respect
- Reconnaître l'émotion exprimée sans présumer des intentions du client
- Travailler la cohérence entre les mots, le ton et la posture
- Prévenir les malentendus et vérifier les engagements réciproques
- Maintenir une continuité entre les échanges oraux, écrits et les relais internes

Mise en pratique : Jeux de rôle, reformulation d'un e-mail client et retours individualisés sur la posture.

Deuxième jour

Résoudre les difficultés et organiser la fidélisation · 7 heures

04 Traiter les insatisfactions et les réclamations

Durée : 2 h

Objectif : Apporter une réponse adaptée et rétablir un dialogue constructif.

- Accueillir la réclamation et clarifier les faits et les conséquences
- Gérer sa réaction émotionnelle et désamorcer la tension
- Proposer une solution réalisable dans son périmètre de responsabilité
- Prévoir un relais si nécessaire et confirmer les actions et les délais
- Vérifier la résolution et tirer un enseignement de la situation

Mise en pratique : Simulation d'une réclamation et rédaction d'une réponse avec engagement de suivi.

05 Organiser le suivi et les actions de fidélisation

Durée : 2 h

Objectif : Construire des contacts utiles et adaptés à ses clients.

- Prioriser les comptes selon leur situation, leurs besoins et leur potentiel
- Planifier les contacts après-vente, les points de bilan et les renouvellements
- Personnaliser les échanges et apporter une information ou un service utile
- Préparer la reprise de contact avec un client inactif
- Identifier un besoin complémentaire sans sollicitation excessive

Mise en pratique : Création d'un plan de fidélisation pour plusieurs comptes et d'un message de reprise de contact.

06 Piloter la qualité de la relation client

Durée : 1 h 30

Objectif : Utiliser les retours clients pour prioriser les améliorations.

- Recueillir des retours au bon moment et analyser les motifs de satisfaction
- Choisir des indicateurs : renouvellement, réachat, réclamation et délai de réponse
- Organiser un suivi partagé des demandes et des engagements
- Définir des actions d'amélioration avec responsables et échéances

Mise en pratique : Construction d'un tableau de suivi et d'un plan d'action à trente jours.

07 Mobiliser les acquis en situation complète

Durée : 1 h 30

Objectif : Conduire un échange délicat et préparer la suite de la relation.

- Clarifier les attentes d'un client à partir d'un cas professionnel
- Adapter sa communication et traiter une insatisfaction
- Formaliser une réponse, les engagements et les actions de suivi
- Présenter ses priorités de fidélisation et ses axes de progrès

Mise en pratique : Mise en situation finale évaluée, retour individualisé et finalisation du plan d'action.

Pédagogie, évaluation et suivi

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports ciblés sur l'écoute, l'assertivité, la relation client et la fidélisation.

Exercices individuels et travaux en binômes à partir de situations professionnelles.

Jeux de rôle : clarification des attentes, échange délicat et traitement d'une réclamation.

Retours individualisés du formateur et échanges sur les pratiques des participants.

Moyens et supports : Salle adaptée, paperboard, supports de formation et fiches pratiques. Les modèles de parcours client, d'analyse des attentes, de réclamation, de fidélisation et de suivi sont remis aux participants. Des cas pédagogiques sont fournis si nécessaire.

Modalités d'évaluation et de suivi

Questionnaire de positionnement en amont et auto-évaluation en fin de formation.

Évaluation continue à partir des exercices et des outils réalisés.

Évaluation finale des acquis : Mise en situation de relation client et examen du plan d'action. La grille porte sur l'analyse du parcours, l'écoute et la reformulation, l'adaptation de la communication, la réponse à une insatisfaction, les actions de fidélisation et le choix d'indicateurs. Les acquis et les axes de progrès sont consignés pour chaque participant.

Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de formation.

Bilan à froid à 60 jours pour apprécier la mise en application des acquis.

Reconnaissance de la formation

Formation non certifiante, ne conduisant pas à une certification RNCP ou RS. Un certificat de réalisation est remis à l'issue de l'action de formation.

Des formateurs spécialisés

Les formations sont animées par des formateurs spécialisés en intelligence relationnelle, en relation client et en fidélisation.

Les intervenants sont sélectionnés pour leur expertise du sujet et leur expérience professionnelle. L'identité et le profil de l'intervenant sont communiqués avant l'inscription définitive.

Informations pratiques et inscription

Durée	2 jours - 14 heures, hors pauses et déjeuner.
Formats et effectif	Inter : session confirmée à partir de 4 participants. Intra : de 3 à 10 participants.
Lieu	Inter : Paris et région parisienne, lieu communiqué avant inscription. Intra : lieu et modalités définis avec l'entreprise.

Tarifs et devis

Inter-entreprises : **1 290 € HT / personne** pour les 2 jours (14 heures).
Intra-entreprise : **3 490 € HT / groupe**, pour un groupe de 3 à 10 participants.
Soit 349 € HT / personne, sur une base de 10 participants. Le forfait groupe s'applique lorsque l'effectif est inférieur.
Tarifs HT, hors frais annexes précisés au devis. Pour deux formations achetées ensemble : remise de 10 % sur le total HT des frais pédagogiques, pour un même client et une même commande.

Modalités et délais d'accès

Contact par e-mail ou téléphone, recueil du besoin et positionnement, puis transmission du programme, du devis et des modalités d'organisation avant confirmation de l'inscription.

Délai d'accès : prévoir 15 jours entre la réception d'une demande complète et le début de la formation, sous réserve des places et disponibilités ainsi que de l'accord du financeur lorsqu'il est sollicité. Les dates sont convenues et confirmées avant inscription.

Accessibilité et accompagnement du handicap

Référente handicap : Vanessa Kiaku. Contact : contact@eclosiaformation.fr - 07 62 95 90 21. Contactez-nous en amont pour étudier les adaptations pédagogiques, les conditions d'accueil et, si nécessaire, les possibilités d'orientation.

Qualiopi et financement

Eclosia Formation est certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Une prise en charge par un OPCO ou un FAF peut être étudiée selon votre situation. Elle reste soumise à l'éligibilité du projet, aux fonds disponibles et à l'accord préalable du financeur. Nous vous accompagnons dans le montage du dossier administratif.

Contact : Vanessa Kiaku · contact@eclosiaformation.fr · 07 62 95 90 21