

Mise à jour du : 02/09/2025

PROGRAMME DE LA FORMATION

Gérer sa relation client et la fidélisation

Développer une gestion efficace de la relation client pour améliorer l'expérience d'achat et fidéliser durablement sa clientèle.

<p>PUBLIC</p> <p>Commerçants indépendants, franchisés, affiliés et associés et leurs équipes Gérants et responsables de magasins Managers de points de vente Vendeurs et conseillers clientèle</p>	<p>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer une relation client durable grâce à l'écoute active et l'adaptation aux profils de clients • Traiter les insatisfactions et gérer les conflits avec professionnalisme et sang-froid • Mettre en place des actions de fidélisation efficaces pour renforcer l'engagement client • Personnaliser l'expérience client • Exploiter les retours clients
<p>NOMBRE DE PARTICIPANTS</p> <p>Sessions de groupe (5 à 8 participants) ou accompagnement individuel</p>	<p>PROGRAMME PÉDAGOGIQUE</p> <p><u>Jour 1 : J'adopte les bons réflexes pour créer une relation de confiance et fidéliser mes clients</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la qualité de ma relation client <ul style="list-style-type: none"> ○ Repérer les attentes actuelles des clients ○ Soigner la 1^{ère} impression ○ Mesurer l'impact d'une relation client de qualité
<p>PRÉ-REQUIS</p> <p>Aucun Formation ouverte à toutes et tous</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer efficacement grâce à l'écoute et à la posture <ul style="list-style-type: none"> ○ Pratiquer l'écoute active pour comprendre le client ○ Adapter son langage au profil du client ○ Savoir capter l'attention grâce aux bons mots et à la posture
<p>DURÉE</p> <p>14 heures soit 2 jours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Désamorcer l'insatisfaction et calmer la colère du client <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier rapidement les causes d'insatisfaction ○ Adopter une posture calme et rassurante ○ Transformer la réclamation en solution constructive
<p>ORGANISATION</p> <p>Format privilégié : présentiel sur site (intervention terrain) Possibilité de formation à distance ou en format hybride (à convenir) Zone géographique : France entière</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activer les bons leviers de fidélisation <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier ce qui incite un client à revenir .. ou à partir ○ Construire un parcours de fidélisation efficace étape par étape ○ Repérer les signaux de décrochage pour agir à temps

Mise à jour du : 02/09/2025

<p>Salle de formation mise à disposition par l'entreprise (ou louée si besoin)</p>	
<p>TARIF</p>	
<p>1200 € HT / personne pour 2 jours Tarifs réduits à partir de 3 participants (sur devis).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des actions simples pour fidéliser <ul style="list-style-type: none"> ◦ Imaginer une offre qui donne envie de rester fidèle ◦ Savoir utiliser à bon escient les programmes de fidélité ◦ Personnaliser l'accueil et les attentions pour renforcer le lien
<p>INTERVENANT-E-S</p>	
<p>Isabelle Baury – Formatrice experte en commerce et vente 27 ans d'expérience terrain – Consultante formatrice certifiée Intervention sur le terrain, au plus près des réalités du commerce</p>	<p><u>Jour 2 : J'améliore l'expérience client et j'utilise les retours pour faire progresser mon commerce.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer une expérience client unique <ul style="list-style-type: none"> ◦ Identifier l'importance des émotions et de l'effet « waouh » dans l'expérience client ◦ Analyser l'impact des biais cognitifs sur la perception du client ◦ Mettre en œuvre de petites actions concrètes qui font la différence en magasin • Analyser les profils clients pour adapter son interaction <ul style="list-style-type: none"> ◦ Identifier les différents types de clients ◦ Adapter son comportement pour répondre aux attentes ◦ Mettre en pratique des attentions personnalisées qui renforcent le lien • Valoriser les avis clients comme progresser durablement <ul style="list-style-type: none"> ◦ Analyser l'impact des avis sur l'image du commerce ◦ Répondre efficacement aux avis négatifs ◦ Mettre en place une démarche d'amélioration continue • Passer à l'action avec des mises en situation <ul style="list-style-type: none"> ◦ Analyser un parcours client réel ◦ S'entraîner à la gestion des retours et à la fidélisation par la pratique <p>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</p> <p>Méthode active et participative, 100 % orientée terrain Études de cas, partages d'expériences, travaux pratiques Supports fournis et plan d'action personnalisé</p> <p>MOYENS PÉDAGOGIQUES</p> <p>Outils simples et visuels, adaptés au terrain Supports papier ou numériques Cas concrets personnalisés au secteur du participant</p>

Mise à jour du : 02/09/2025

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Condition d'inscription : devis ou convention signée

Contact : isabelle.baurv@passerellesformation.fr ou 07 89 53 38 35

Délais d'accès : sous 2 à 4 semaines après validation du devis ou de la convention

Calendrier de formation : à définir ensemble selon les disponibilités de l'entreprise

Accessibilité : adaptation possible pour toute personne en situation de handicap

POSITIONNEMENT ET MODALITE D'EVALUATION

La progression et les acquis des participants sont évalués à plusieurs moments clés :

- Avant la formation : un questionnaire de positionnement permet d'identifier les attentes et le niveau de départ.
- Pendant la formation : évaluations formatives par des mises en situation pratiques, des exercices concrets et des échanges personnalisés.
- Après la formation : validation des acquis via un bilan final, incluant la présentation d'un plan d'action personnalisé élaboré par le participant.

ACCESSIBILITÉ/PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Adaptation possible pour les personnes en situation de handicap. Contact : isabelle.baurv@passerellesformation.fr