

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.

PUBLIC	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES
Commerçants indépendants, franchisés, affiliés et associés et leurs équipes Gérants et responsables de magasins Managers de points de vente Vendeurs et conseillers clientèle	<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
NOMBRE DE PARTICIPANTS	PROGRAMME PÉDAGOGIQUE
Sessions de groupe (5 à 8 participants) ou accompagnement individuel	<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^{re} impression ○ Mesurer l'impact d'une relation client de qualité • 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 • 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 • 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
PRÉ-REQUIS	
Aucun Formation ouverte à toutes et tous	
DURÉE	
14 heures soit 2 jours	
ORGANISATION	
Format privilégié : présentiel sur site (intervention terrain) Possibilité de formation à distance ou en format hybride (à convenir) Zone géographique : France entière	

Mise à jour du : 02/09/2025

<p>Salle de formation mise à disposition par l'entreprise (ou louée si besoin)</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>TARIF</p> <p>1200 € HT / personne pour 2 jours Tarifs réduits à partir de 3 participants (sur devis).</p>	<p>Jour 2 : J'améliore l'expérience client et j'utilise les retours pour faire progresser mon commerce.</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
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Analysier 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
	<ul style="list-style-type: none"> • 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	POSITIONNEMENT ET MODALITÉ D'EVALUATION
<p>Condition d'inscription : devis ou convention signée Contact : isabelle.baury@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</p>	<p>La progression et les acquis des participants sont évalués à plusieurs moments clés :</p> <ul style="list-style-type: none">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.