Gérer la relation client avec efficacité

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1900751F — Mise à jour : 4 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation…) pour l'entreprise et pour soi-même
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité

Programme

L'importance de la relation client pour fidéliser

- Estimer la valeur du client pour l'entreprise et pour moi dans ma fonction quotidienne
- Inscrire la fidélisation des clients dans un projet global d'entreprise
- Fidélisation et historique de collaborations avec le client

Exploiter les besoins et attentes des clients

- Identifier les différents acteurs chez le client : leurs rôles, leur zone et leur pouvoir d'influence, ainsi que leurs besoins pour les fidéliser
- Distinguer le client satisfait du client fidélisé
- La découverte du degré de satisfaction et de fidélité de ses clients
- Analyser la perception qu'ont les clients des points forts et des points faibles des différents services – produits de l'entreprise
- Identifier les causes de «non-fidélité » des clients
- La remontée client, comment la réaliser et vers quel interlocuteur ?

Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits

- La notion de valeur ajoutée
- Les composants de la valeur ajoutée pour ses clients
- Créer de la valeur ajoutée fidélisante

Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée

- Le schéma de Jakobson
- Les méthodes de communication interpersonnelle pour convaincre

Faire face aux situations conflictuelles

- Définition du conflit, la différence entre un problème, une tension, une crise et un conflit
- Faut-il éviter les conflits ?
- La dynamique conflictuelle, le triangle de Karpman
- 5 méthodes pour gérer les conflits
- L'assertivité et l'approche DESC
- Mettre en place les nouvelles règles du jeu

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2295264S	Présentiel	Rennes	01/01/2026	31/12/2026
2343736S	Présentiel	Rennes	01/01/2027	31/12/2027

Source : GREF Bretagne #1900751F