# Parcours - Devenez un expert en Relation Client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 23107982F — Mise à jour : 26 mai 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
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité

### Programme

**Module - Assurer un accueil professionnel au téléphone**

- Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique
- Les fondamentaux de la communication téléphonique
- L'accueil téléphone : les étapes indispensables
- Traiter les demandes avec méthode
- Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles

**Module - Développer son aisance au téléphone**

- Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
- Les spécificités de la communication par téléphone
- Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
- Gérer ses entretiens au téléphone

**Module - Gérer la relation client avec efficacité**

- L'importance de la relation client pour fidéliser
- Exploiter les besoins et attentes des clients
- Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
- Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
- Faire face aux situations conflictuelles

## Certifications préparées et métiers visés

| Niveau d'entrée | Niveau de sortie |
|---|---|
| Sans niveau spécifique | Sans niveau spécifique |

### Métiers associés

**M1704** — Management relation clientèle

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité | Lieu | Du | Au |
|---|---|---|---|---|
| 2299656S | Présentiel | Rennes | 01/01/2026 | 31/12/2026 |

Source : GREF Bretagne #23107982F