Optimiser sa politique de relation clientèle et Sav

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207616F — Mise à jour : 22 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- Évaluer sa relation clientèle et prendre des mesures correctives ;
- Améliorer l'image de l'entreprise à travers un service après-vente de qualité ;
- Maîtriser les outils SAV et RC afin de gagner en organisation et réactivité ;
- Sensibiliser et apporter les attitudes gagnantes de l'équipe SAV ;
- Désamorcer les conflits et réussir à satisfaire le client sans dépasser les limites.

Programme

Rappel de l'importance de la satisfaction clientèle

- La difficulté à trouver de nouveaux clients ;
- L'intérêt à fidéliser le client ;
- Rappeler les objectifs de l'entreprise.

Évaluation de son propre service client

- Prise en considération des remarques de l'équipe SAV ;
- Tester anonymement son service relation clientèle ;
- Dresser l'état des lieux et son mode de fonctionnement actuel ;
- Analyse des statistiques des avis clients ;
- Identifier les raisons de sa clientèle perdue ;
- Analyse du service client de la concurrence.

Définir ses objectifs

- Définir sa marge d'effort possible en termes de geste commercial en temps de négociation ;
- Identifier les signaux d'alertes apparents et cachés des clients insatisfaits ;
- Créer des offres spéciales pour clients perdus ;
- Créer des offres pour récompenser les clients fidèles.

Les outils RC et SAV

- Liste des outils existants facilitant la relation clientèle ;
- Le travail collaboratif ;
- Adéquation entre les objectifs et les outils informatiques de la société.

Former son équipe de relation clientèle et de SAV

- Sensibiliser toute son équipe de l'importance de la relation clientèle ;
- Former son équipe aux nouveaux objectifs et aux nouveaux outils ;
- Motiver et challenger son équipe avec des objectifs de résultat ;

- Les techniques de gestion des conflits ;
- Adopter une attitude rassurante pratiquer l’écoute active ;
- Analyse des résultats et mesures correctives.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2287039S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207616F