

# Formation « Gestion commerciale de la Relation/Expérience Client »

Programme détaillé

Format : 2 jours (14 heures) - En présentiel ou distanciel

## **Objectif général :**

Maîtriser les méthodes et techniques permettant d'améliorer la relation client, de se positionner en conseil en proposant les justes prestations.

## **Objectifs pédagogiques**

1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes
2. Connaître les principes fondamentaux de toute démarche relationnelle, de conseil et commerciale
3. Maîtriser les cinq étapes de la vente/du conseil
4. Améliorer sa communication face au client pour développer la relation de confiance
5. Gérer une situation délicate, un client difficile ou mécontent et savoir recréer la confiance
6. Proposer les prestations complémentaires selon les besoins

**Public concerné :** Cette formation s'adresse aux personnels ayant une relation avec la clientèle et pouvant être amenés à proposer ou vendre des prestations.

**Prérequis :** Aucun

## **En amont de la formation, il sera proposé au bénéficiaire de :**

- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs, ses bonnes pratiques, ses difficultés éventuelles et ses indicateurs de succès
- S'auto-positionner sur la thématique.

## **Programme :**

### 1<sup>ère</sup> demi-journée

#### 1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes

- Identifier les attentes des clients à l'égard de l'entreprise
- Définir la typologie des clients et leur fonctionnement
- Repérer les différents styles de comportements observables
- Adapter sa réponse selon les profils

Applications : repérage des typologies de clients

### 2<sup>ème</sup> demi-journée

#### 2. Connaître les principes fondamentaux de toute démarche relationnelle, de conseil et commerciale

- Asseoir les « incontournables » de la démarche relationnelle
- Maîtriser les spécificités de la vente conseil
- Comment fidéliser ses clients durablement ?
- Comment visibiliser sa valeur ajoutée ?

Applications : brainstorming digital sur les facteurs de fidélisation.

#### 4. Améliorer sa communication face au client pour développer la relation de confiance

- La communication positive : les mots, l'intonation, la gestuelle
- La communication par téléphone : les expressions gagnantes
- La communication par courriel : les règles d'un courriel professionnel

Applications : mises en situation.

### 3<sup>ème</sup> demi-journée

#### 5. Gérer une situation délicate, un client difficile ou mécontent et recréer la confiance

- Analyser un conflit : causes et conséquences
- Prévenir toute situation conflictuelle : l'attitude professionnelle et transparente
- Gérer la crise : un processus en 4 étapes

Applications : expérimentation de situations difficiles et traitement étape par étape.

#### 4<sup>ème</sup> demi-journée

### 6. Proposer les prestations complémentaires selon les besoins et les proposer naturellement aux clients

- Avant de proposer et de vendre, une réflexion préalable sur les services pouvant être proposés à chaque client en fonction de ses besoins objectifs et de son style
- Acquérir les six étapes de la vente/conseil
- Proposer des prestations complémentaires : un vrai rôle de conseil
- Conclure : Savoir finaliser positivement et assurer le suivi

Applications : simulation d'un entretien client avec identification du besoin et proposition de prestation.

#### Méthodes et outils pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'interactivité et l'intelligence collective

Utilisation d'un support pédagogique de présentation (type Power Point/Canva)

Autodiagnostic du niveau de départ (Quiz)

Mise en œuvre de méthodes pédagogiques variées : Photo Jolts, Maxi Post-it, Qcm

Mises en situation et ateliers par groupe

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Remise d'un support pédagogique de synthèse facilitant la mémorisation

Envoi du support de cours par courriel

#### Points forts :

Élaboration d'un **plan d'actions personnalisé**

Appréciation lors de la session précédente : 5/5

**Mise en place d'un suivi 5/5** : chaque semaine après le dernier jour de formation un suivi par courriel est proposé au bénéficiaire sous forme de challenge, de quiz autocorrectif, de suivi de son plan d'actions... durant 5 semaines.

#### Modalités pratiques :

**Formation inter-entreprises** : Nous contacter pour les dates ou consulter le calendrier sur [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com)

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE (possibilité d'animation à Sophia Antipolis)

**Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)**

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h. Les pauses de 15 minutes matin et après-midi sont incluses.

Nombre de personnes : de 4 à 10 (La formation est maintenue avec un minimum de 4 participants)

Coût par personne pour les 14 heures : 750,00€ HT (+ TVA 20 % 150,00 €) soit 900,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus).

#### **Formation intra-entreprise :**

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

**Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)**

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h. Les pauses de 15 minutes matin et après-midi sont incluses.

Nombre de personnes : de 1 à 10

Coût par groupe maximum de 10 personnes pour les 14h : 2400,00 € HT (+ TVA 20 % soit 480,00 €) 2880,00 € TTC

**Un certificat de réalisation sera délivré.**

#### Évaluation et appréciation des participants :

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QCM et check-list de savoir-faire ;
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation ;

Après la formation

- Questionnaire pour appréciation du transfert des acquis en situation professionnelle (évaluation à froid)

**A l'issue de la formation stagiaire est capable de :**

1. Repérer les typologies de clients et leurs attentes
2. Savoir utiliser les techniques de communication appropriées
3. Gérer les situations délicates et savoir restaurer la confiance
4. Savoir proposer des prestations complémentaires
5. Entretien de la relation de confiance dans le temps

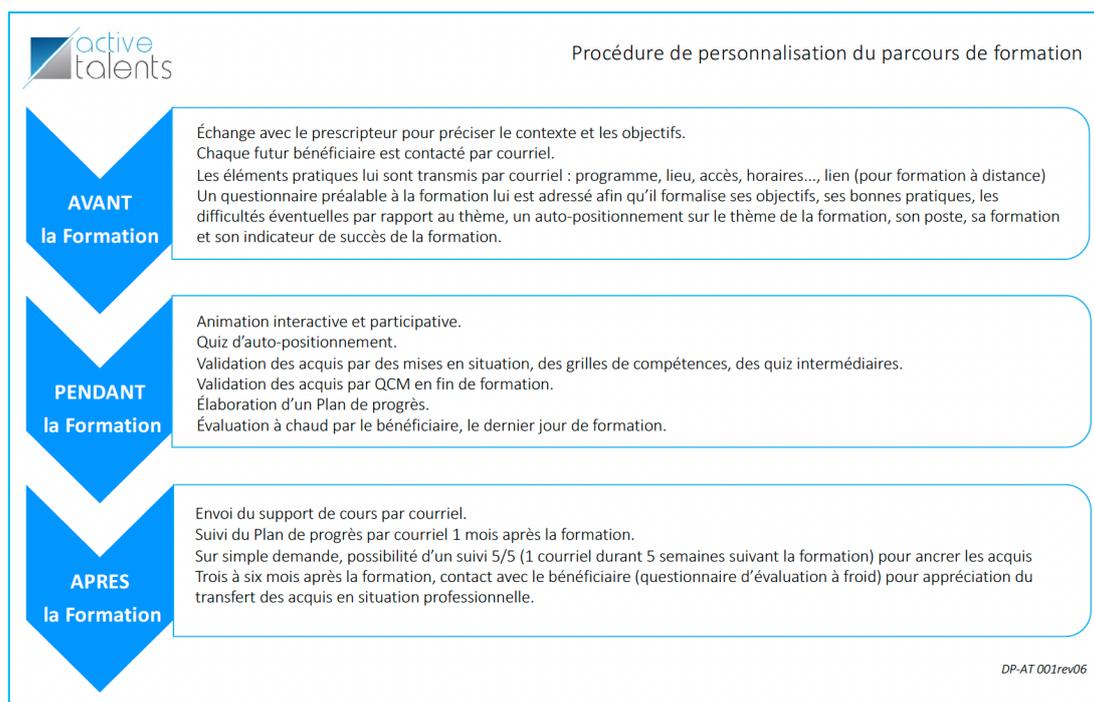
**Qualité de la formatrice :** Patricia Dupuy - Formatrice et référente pédagogique.

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle - Spécialisée en management et efficacité professionnelle - Coach professionnel, certifiée « coaching orienté solution® », titre certifié RNCP Niveau 2 - Animatrice Codéveloppement professionnel et facilitation en intelligence collective. Certifiée « Digital Learning Trainer » Niveau 2. Certifiée EQ-i 2.0 intelligence émotionnelle et EQ-i 2.0 360 et modèle TKI® (modes de gestion des conflits) - Formatrice diplômée du Master 1 de Psychologie Sociale et titulaire du Master 2 Administration des Entreprises de l'IAE.

**Organisme référencé Qualiopi FR058378-1 pour les actions de formation.**

**Délai d'accès à la formation :** 3 jours ouvrables à partir de la demande ou 4 semaines, si prise en charge par un OPCO.

**Personnalisation du parcours de formation :**



Les documents règlementaires sont disponibles en ligne sur le site [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com). Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour nos formations. Merci de nous contacter à l'adresse [contact@active-talents.com](mailto:contact@active-talents.com)

Fait à Nice, le 1<sup>er</sup> janvier 2026

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

Courriel : [pdupuy@active-talents.com](mailto:pdupuy@active-talents.com)