



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Les clés de la relation client

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Cette formation vous permet de découvrir les enjeux de la relation client. Vous saurez développer la relation client dans vos activités métier et utiliser des techniques d'écoute et de communication pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes de vos interlocuteurs, clients internes et/ou externes.

Objectifs

- | Intégrer l'approche relation client à son activité métier
- | Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client
- | Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfices pour ses clients internes et externes
- | Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise
- | Contribuer à la satisfaction et fidélisation client

Public

| Toutes les personnes souhaitant développer leurs compétences en matière de relation client dans un contexte de relation clients internes et/ou externes.

Prérequis

| Aucun

Programme de la formation

Comprendre les enjeux de la relation client

- | Incarner les valeurs de son entreprise.
- | Être en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise.
- | Intégrer la relation client à son quotidien métier.
- | Satisfaire le client et le rendre promoteur.
- | Exercice : Identifier les valeurs et l'image de marque de son entreprise. Identifier ses propres freins à la relation-client.

Entrer dans la relation client

- | Connaître les besoins fondamentaux du client : demande implicite et demande explicite.
- | Distinguer relation client et expérience client.
- | Être vigilant au parcours client.
- | Exercice : A partir d'expériences client, identifier les bonnes pratiques nourrissant les besoins client.

Mettre en oeuvre les leviers de la satisfaction client dans son activité métier

- | S'adapter au client : écoute active, reformulation, attitude positive.
- | Comprendre le client : savoir faire preuve d'empathie.
- | Accompagner le client dans la solution : faire preuve de pédagogie, adapter son langage.
- | Être réactif : connaître ses processus et s'engager dans la solution.
- | Gérer son temps et les priorités.
- | Atelier : sortir du jargon et du vocabulaire technique. Transformer ses arguments en bénéfices client. Définir un processus de réponse rapide. Entretiens à partir de cas réels.

Référence	CLI
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 490 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 12 au 13 février 2026

PARIS

du 12 au 13 février 2026

AIX-EN-PROVENCE

du 4 au 5 mai 2026

BORDEAUX

du 4 au 5 mai 2026

LILLE

du 4 au 5 mai 2026

LYON

du 12 au 13 février 2026

NANTES

du 23 au 24 mars 2026

STRASBOURG

du 4 au 5 mai 2026

TOULOUSE

du 4 au 5 mai 2026

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Développer ses qualités de communiquant

- | Synchroniser sa posture à son client : verbal, paraverbal, non verbal.
- | S'adapter au profil relationnel de son interlocuteur.
- | Adopter une communication symétrique ou complémentaire.
- | Communiquer en situation difficile.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.