

PROGRAMME DE FORMATION

Développer sa communication pour renforcer la relation client

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone ou via le formulaire de contact sur notre site internet. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

Lieu de la formation

La formation se déroule dans les locaux de l'entreprise 23 Rue de BRETAGNE
92600 ASNIERES SUR SEINE.

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Le référent en matière de handicap vous aidera à évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact

Mail : direction@eragroupe.com

Téléphone : +33 1 89 71 84 09

Durée de la formation

La formation 28 heures (4 jours)

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique.

Public concerné

Toute personne souhaitant développer ses compétences dans la « Développer sa communication pour renforcer la relation client »

Prérequis d'accès à la formation

Aucun prérequis

Tarif

Prix de la formation : 1032€ HT * net de TVA

Objectifs pédagogiques

- **Comprendre** les fondamentaux de la relation client, de l'expérience en point de vente et de leur impact sur la satisfaction et la fidélisation.
- **Maîtriser** les techniques de communication et d'écoute active pour cerner précisément les besoins du client et améliorer sa satisfaction.
- **Intégrer** des outils digitaux et leviers d'intelligence artificielle simples (ex. CRM, chatbots, automatisation) afin d'enrichir la relation client et de personnaliser l'expérience.
- **Développer** des compétences de vente alignées avec l'expérience client, en combinant techniques commerciales, actions marketing et outils de support (supports de vente, contenus digitaux, suivi post-vente).

Méthodes pédagogiques

Suivant la nature de la séquence abordée, les méthodes suivantes seront mobilisées :

- **Présentations interactives et échanges** : exposés dynamiques avec supports visuels engageants (diapositives, vidéos, infographies). Le formateur sollicite régulièrement la participation par des questions, échanges et réflexions pour favoriser l'implication active des participants.
- **Études de cas** : analyse approfondie de situations concrètes dessinées autour de problématiques réelles. Les participants travaillent en groupe pour proposer des solutions, favorisant la réflexion critique et l'application pratique des concepts.
- **Ateliers pratiques de mise en situation** : exercices immersifs qui simulent des contextes professionnels. Ils permettent aux apprenants d'expérimenter, d'appliquer les savoirs et de développer des compétences actionnables dans un cadre sécurisé.
- **Utilisation d'outils numériques et IA** : intégration d'outils digitaux et d'intelligence artificielle pour manipuler des données, automatiser ou simuler, afin de rendre la formation concrète et en phase avec les pratiques actuelles.
- **Support visuel et guides pratiques** : distribution de guides pratiques, fiches synthétiques, scripts d'accueil, parcours clients et autres documents ressources permettant de consolider les apprentissages et servir de référentiels en situation professionnelle.

Planning de formation

Jour 1 : Fondamentaux de la relation client et accueil personnalisé

09h00-09h30 : Accueil, présentation et objectifs

09h30-10h45 : Principes clés de la relation client et expérience en point de vente

10h45-11h00 : Pause

11h00-12h15 : Techniques d'accueil qualitatif et personnalisé avec exemples pratiques

12h15-13h15 : Pause déjeuner

13h15-14h30 : Supports et outils : scripts, fiches, parcours clients

14h30-14h45 : Pause

14h45-16h00 : Atelier mise en situation : accueil client personnalisé

Jour 2 : Communication, écoute active et gestion des besoins

09h00-09h30 : Introduction et rappel des acquis

09h30-10h45 : Techniques d'écoute active et communication non verbale

10h45-11h00 : Pause

11h00-12h15 : Gestion des objections et situations délicates

12h15-13h15 : Pause déjeuner

13h15-14h30 : Introduction aux outils digitaux et IA pour analyser le comportement client

14h30-14h45 : Pause

14h45-16h00 : Atelier pratique : conversation augmentée et gestion d'objections

Jour 3 : Marketing digital et automatisation au service de l'expérience client

09h00-09h30 : Introduction aux leviers digitaux pour le service client

09h30-10h45 : Contenus digitaux personnalisés (emails, SMS, notifications)

10h45-11h00 : Pause

11h00-12h15 : Automatisation simple et outils d'IA (chatbots, CRM)

12h15-13h15 : Pause déjeuner

13h15-14h30 : Atelier création d'un calendrier digital de communication client

14h30-14h45 : Pause

14h45-16h00 : Échanges, questions, conseils

Jour4 : Fidélisation, mesure de la satisfaction et plan d'action

09h00-09h30 : Synthèse des acquis

09h30-10h45 : Mesure de la satisfaction client et indicateurs clés

10h45-11h00 : Pause

11h00-12h15 : Stratégies de fidélisation intégrant marketing digital et IA

12h15-13h15 : Pause déjeuner

13h15-14h30 : Atelier : élaboration d'un plan d'action fidélisation et communication

14h30-14h45 : Pause

14h45-16h00 : Évaluation finale, retours et clôture

Méthodes d'évaluation

Une évaluation finale sera organisée à l'issue de la formation. Elle se déroulera en deux parties :

- Un QCM de 20 questions, noté sur 20 points (1 point par question)
- Deux questions de rédaction, notées sur 10 points (5 points par question)