INTITULE DE LA FORMATION	Satisfaction et fidélisation client
DOMAINE	Fonction commerciale

OBJECTIFS DE LA FORMATION	PUBLIC	PREREQUIS
•Réussir l'accueil et instaurer un climat de confiance • Adopter une posture et une communication adaptées aux différents clients • Pratiquer l'écoute active, le questionnement relationnel et la reformulation • Identifier les attentes, besoins relationnels et irritants • Comprendre et mesurer la satisfaction et l'expérience client • Contribuer à la fidélisation par une relation de qualité dans la durée	Toute personne amenée à exercer une activité commerciale sédentaire ou non sédentaire	

CONTENU ET DEROULEMENT

1. L'ACCUEIL, LA POSTURE ET LA PREMIÈRE IMPRESSION (4h) Notions clés : Les 4×20 (premières secondes, voix, posture, mots), communication globale (verbale/non-verbale), principes communs (physique, téléphonique, digital) et adaptation au profil client.

2. ÉCOUTE, COMPRÉHENSION ET QUALITÉ DE LA RELATION (7h) Notions clés : Écoute active, techniques de questionnement et reformulation, décodage du verbal/non-verbal et identification des besoins fondamentaux (confiance, sécurité, considération).

3. SATISFACTION CLIENT : COMPRENDRE LES MÉCANISMES (3h) Notions clés : Formules de la satisfaction (Attentes vs Perception), typologie des attentes, détection des irritants et Modèle de Kano.

4. SUIVI CLIENT ET CONTINUITÉ DE LA RELATION (4h) Notions clés : Les enjeux du suivi (avant/pendant/après), traçabilité et historisation des échanges, confidentialité des données et rédaction/posture de suivi.

5. MESURER LA SATISFACTION ET LA QUALITÉ DE SERVICE (3h) • Notions clés : Indicateurs de performance (CSAT, CES, NPS) et analyse qualitative des avis client/verbatims remis dans leur contexte.

6. FIDÉLISATION ET QUALITÉ DE LA RELATION DANS LA DURÉE (4h) • Notions clés : Différence entre suivi relationnel et pression commerciale, leviers de fidélisation (personnalisation, constance) et indicateurs d'attrition/rétention.

7. SYNTHÈSE – PARCOURS RELATIONNEL COMPLET (3h)

• Mise en pratique finale : Jeux de rôle complets en binôme/trinôme couvrant l'ensemble de la chaîne relationnelle (de l'accueil au suivi). Evaluation par grille d'observation et bilan individuel d'amélioration.

METHODES PEDAGOGIQUES	
Cours, travaux individuels, travaux pratiques, évaluation	

DUREE	PERIODES	LIEU DE LA FORMATION
28 heures	Nous consulter	Centre de formation Beauséjour 33190 Gironde-sur-Dropt

CONTACTS	FINANCEMENT et STATUTS
Centre de formation BEAUSEJOUR **05 56 71 10 01**	**Prix : 27** €/heure stagiaire en centre **Parcours complet : 756 €** **Financement** : formation éligible au financement selon statut

CONDITIONS D'ACCUEIL
Restauration et hébergement possibles au Centre de Formation

Mise à jour en octobre 2026