

Formation de suivi relation client

Cette formation adaptable a pour but d'évaluer l'ancrage des acquis, de consolider des apprentissages, de traiter les difficultés rencontrées sur le terrain et renforcer les pratiques professionnelles.

Durée : une journée

Tarif

Tarif inter entreprise : 995 € par participant

Forfait intra entreprise : 1395 € par groupe de 8 apprenants

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

À qui s'adresse cette formation ?

Profil du stagiaire

- Tout salarié travaillant dans un contexte de relation client
- Toute personne souhaitant perfectionner sa gestion de la relation client

Prérequis

Avoir suivi une ou deux journées de formation initiale Relation Client

Objectifs pédagogiques

- Identifier les réussites et difficultés rencontrées sur le terrain
- Consolider les acquis conversationnels, de gestion émotionnelle et démarche commerciale
- Ajuster les pratiques pour monter encore en performance
- Co-construire des axes de progrès personnalisés immédiatement utilisables
- Ancrer durablement les automatismes par des mises en situation ciblées

Progression pédagogique

1. Ouverture de la formation – 45'

- 1.1. Tour de table : retour d'expérience depuis la formation, situations réussies rencontrées en poste sur le canal concerné, situations difficiles / bloquantes
- 1.2. Réactivation des piliers travaillés
- 1.3. Cartographie collective des points forts & axes de progrès

2. Analyse de pratiques réelles – 1h15

- 2.1. Écoute collective de conversations client récentes du groupe
- 2.2. Grille d'analyse inspirée des points clés de la première formation : clarté du message, maîtrise de la tonalité, questionnement en entonnoir, identification du besoin, gestion des émotions, éventuelle vente & traitement des objections
- 2.3. Débriefing collectif : ce qui était en conformité, ce qui s'est détérioré au fil du temps, effet "retour terrain" à corriger

3. Atelier « dérives des pratiques et ajustements » – 1h

- 3.1. Brainstorming en sous-groupes : « Depuis la formation, quelles mauvaises habitudes sont revenues ? »
- 3.2. Mise en face des dérives et des standards attendus
- 3.3. Mini-capsules de rappel : les mots professionnels, la structure de l'appel, le bénéfice client, la gestion des tensions

4. Focus thématique selon les besoins du groupe – 1h

- 4.1. Thèmes possibles (à choisir selon les retours) :
 - 4.1.1. Gestion des appels tendus et montée en charge émotionnelle
 - 4.1.2. Reformulation pour clarifier sans rallonger l'appel
 - 4.1.3. Optimiser la fluidité et réduire les durées
 - 4.1.4. Valorisation commerciale : SONCAS + CAB en pratique

5. Simulations d'appels ciblées – 1h45

- 5.1. Simulations de conversations avec débriefing du formateur, basées sur des conversations réelles rencontrées les semaines précédentes
- 5.2. Débriefing collectif mené par le formateur

6. Atelier « Plan de progrès opérationnel » – 35'

- 6.1. Autoévaluation "Où j'en suis aujourd'hui ?"
- 6.2. Définition de 3 actions SMART :
 - 6.2.1. Sur la posture
 - 6.2.2. Sur la relation (écoute / clarté)
 - 6.2.3. Sur la performance commerciale ou la gestion des tensions
- 6.3. Partage volontaire au groupe pour renforcer l'engagement

7. Clôture de la journée – 10'

- 7.1. Synthèse des enseignements clés
- 7.2. Dernières questions / ressources pour aller plus loin, conclusion

Organisation

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle, animée par notre formateur·ice
- Modalités pédagogiques : exposition, induction, implication
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran, utilisation d'un paperboard

Accessibilité

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à cette formation, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports et modalités.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation au moins un mois et demi à partir de l'achat. Si nos formateur·ices sont disponibles, une session peut être organisée en sollicitation directe auprès de Legein 3 semaines à l'avance.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des simulations produites.
- Le formateur remettra un bilan écrit ou par entretien oral pour répondre à vos questions autour du déroulement de la formation.

Perfectionnement du dispositif

Faire pratiquer fidèlement à la réalité du terrain : immersion préalable

Ces programmes sont des versions universelles des formations. Pour former sur des exercices et jeux de rôles infusés de vos échanges fréquents et ajuster les séquences à vos problématiques réelles, nous proposons de venir en observation.

Sécuriser l'usage des bonnes pratiques en poste : former les managers

Les équipes que nous accompagnons (et [Wang & al. 2021](#) nous) indiquent que ce gain d'ancrage des acquis est doublé si la piqure de rappel est accompagnée d'un coaching par les managers directs, particulièrement si celui-ci est centré sur l'évaluation individuelle et pensé sur la durée.

Nous formons les managers sur ce point : pour qu'ils s'assurent que les compétences acquises soient mises en œuvre, avec les bons outils, et organisent des débriefs de conversations produites ; consultez [le programme](#).

Optimiser le pilotage et la structuration du service client : analyse et conseil

Nous produisons des recommandations d'opérabilité et de qualité pour votre service client : pilotage, management des conseillers, conception du référentiel d'évaluation, contrôle des Indicateurs de Performance (DMT, NPS, FCR), bonus d'incitation sur les périmètres incluant de la vente, sensibilisation à l'IA sur ses risques et opportunités, utilisation de l'IA conversationnelle et agent.

Contactez-nous pour que nous puissions voir ensemble si vous en avez besoin.