

PROGRAMME DE FORMATION

*Optimisation de la relation client et de
l'expérience utilisateur*

DURÉE
14 HEURES

FORMA-SOUM
200 RUE DE LA CROIX NIVERT, 75015 PARIS
formasoum@gmail.com

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. 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 en présentiel au région parisienne

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : formasoum@gmail.com

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.

Prérequis d'accès à la formation

- Maîtriser les bases de la communication professionnelle.
- Exercer ou envisager d'exercer des fonctions impliquant une relation directe avec les clients ou usagers.
- Disposer d'une expérience minimale dans un environnement de service ou de relation client constitue un atout.

Public concerné

Professionnels en contact avec la clientèle, agents d'accueil, conseillers clientèle, commerciaux, responsables de service, managers ou toute personne souhaitant renforcer la qualité de la relation client et améliorer l'expérience utilisateur.

Objectifs et compétences visées

- Développer des techniques d'écoute active et d'analyse des besoins afin d'améliorer la qualité de la relation client.
- Structurer les processus d'accueil, d'orientation et d'information des clients pour renforcer l'efficacité du service.
- Mettre en œuvre des pratiques de communication professionnelle pour améliorer la satisfaction et la fidélisation.
- Analyser les interactions clients afin d'identifier des opportunités de vente ou d'amélioration du service.
- Concevoir des actions d'amélioration de l'expérience client pour renforcer l'image et la compétitivité de l'organisation.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Présentiel interactif : Formation en salle avec aménagement favorisant les interactions et travaux de groupe
- Supports multimédia : Utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils digitaux pour illustrer les concepts
- Documentation personnalisée : Remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte des participants
- Accompagnement individualisé : Temps dédiés au coaching individuel et à la personnalisation des apprentissages
- Évaluations formatives : Exercices d'auto-évaluation et quiz permettant de mesurer la progression des acquis tout au long de la formation

Durée

14 heures

Tarif

550€ TTC

Programme de formation détaillé

Jour 1 : Fondamentaux de la relation client et techniques d'écoute active

08h00 - 08h30 : Accueil des participants et cadrage de la formation

- Présenter les objectifs pédagogiques et le déroulement de la formation
- Identifier les attentes et besoins des participants concernant la relation client
- Structurer le cadre de travail et les règles de participation

08h30 - 10h00 : Comprendre les enjeux de la relation client et de l'expérience utilisateur

- Identifier les composantes de l'expérience client et leur impact sur la satisfaction
- Analyser les attentes et comportements des clients dans un contexte de service
- Examiner les facteurs influençant la perception de qualité du service

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Techniques d'écoute active et analyse des besoins clients

- Identifier les principes fondamentaux de l'écoute active
- Appliquer des techniques de questionnement ouvertes et reformuler les demandes des clients
- Analyser les besoins explicites et implicites afin d'adapter les réponses

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Structurer l'accueil et l'orientation des clients

- Organiser les étapes d'un accueil professionnel et structuré
- Appliquer des techniques de communication verbale et non verbale adaptées à l'accueil
- Structurer les processus d'orientation et d'information afin d'améliorer la fluidité du parcours client

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Communication professionnelle et gestion des situations sensibles

- Appliquer des techniques de communication constructive dans les interactions avec les clients
- Identifier les sources de tension ou d'insatisfaction dans la relation client
- Mettre en œuvre des méthodes de gestion des réclamations et des situations conflictuelles

Jour 2 : Amélioration de l'expérience client et développement des opportunités

08h00 - 08h30 : Synthèse et consolidation des acquis du jour 1

- Identifier les principaux apprentissages de la première journée
- Analyser les situations professionnelles rencontrées par les participants
- Structurer les priorités d'amélioration dans la relation client

08h30 - 10h00 : Analyse des interactions clients et identification des opportunités

- Observer et analyser les interactions clients pour détecter les attentes complémentaires
- Identifier des opportunités de vente ou de valorisation des services
- Appliquer des techniques de proposition de valeur adaptées aux besoins du client

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Mesurer la satisfaction client et analyser l'expérience utilisateur

- Identifier les indicateurs de satisfaction et de fidélisation client
- Analyser les retours clients afin d'identifier des axes d'amélioration du service
- Structurer une démarche d'évaluation de l'expérience client

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Concevoir des actions d'amélioration de l'expérience client

- Identifier les points critiques du parcours client
- Concevoir des actions d'amélioration du service et de l'accueil
- Structurer un plan d'amélioration de l'expérience utilisateur

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Mise en situation et plan d'action professionnel

- Analyser des cas pratiques de relation client complexes
- Mettre en œuvre les techniques d'écoute, de communication et de résolution de problèmes
- Concevoir un plan d'action individuel pour améliorer la relation client dans son environnement professionnel

Méthode d'évaluation

Évaluation finale sous forme de mise en situation professionnelle simulant une interaction client complexe où chaque participant devra démontrer sa capacité à analyser les besoins du client, communiquer efficacement et proposer une solution adaptée, suivie d'un débriefing personnalisé avec le formateur.