

Sessions garanties disponibles

Formation Relation client : améliorer la satisfaction et gérer les situations difficiles

Réf. SF33990

Garantissez un haut niveau de satisfaction client et gérez habilement les scénarios difficiles !

2 j Durée	1 600 € HT Inter / participant	3 500 € HT Intra (≤12 pers.)	21 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier avec précision les besoins des clients et formuler clairement les solutions.
- ✓ Faire preuve d'empathie dans la résolution des plaintes et la gestion des conflits.
- ✓ Appliquer des techniques de communication efficaces pour désamorcer les situations tendues.
- ✓ Évaluer divers scénarios de service à la clientèle afin d'améliorer les stratégies de réponse.
- ✓ Créer un plan d'action personnel pour mettre en œuvre les compétences acquises sur le lieu de travail.

Public visé & prérequis

Public viséTous

PrérequisCompréhension de base de la relation client. Une expérience dans une fonction en contact avec la clientèle est un atout, mais n'est pas obligatoire.

Programme détaillé

Introduction à la satisfaction client

Définition et importance de la satisfaction du client
Indicateurs clés de la satisfaction de la clientèle
Mesurer et contrôler les niveaux de satisfaction
Exemples d'activités pratiques : jeux de rôle d'entretiens avec des clients, analyse d'enquêtes de satisfaction

Meilleures pratiques de communication

Techniques de communication verbale et non verbale
Écoute active et empathie
Techniques pour annoncer de mauvaises nouvelles
Exemples d'activités pratiques : jeux de rôle sur la communication, exercices d'entraînement à l'empathie

Traitement des plaintes et résolution des conflits

Étapes pour une résolution efficace des plaintes
Modèles de résolution des conflits (par exemple, Thomas-Kilmann)
Techniques de désescalade pour les situations tendues
Exemples d'activités pratiques : jeu de rôle sur la résolution des conflits, simulation de traitement des plaintes

Plan d'action personnel et amélioration continue

Fixer des objectifs personnels et d'équipe pour la relation client
Techniques pour recueillir du feedback et tirer des enseignements de l'expérience
Mise en œuvre d'un cycle d'amélioration continue
Exemples d'activités pratiques : création de plans d'action personnels, sessions d'évaluation par les pairs

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
09/11/2026	à distance	Sur confirmation
09/11/2026	Lille	Sur confirmation
09/11/2026	Nantes	Sur confirmation
09/11/2026	Paris	Sur confirmation
29/12/2026	Lyon	Sur confirmation
29/12/2026	à distance	Sur confirmation

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

4,9/5 — 22 avis

Julie G. — Morgane est une super formatrice, pédagogue et très impliquée. J'ai beaucoup appris. Le nom de la formation ne rend pas justice à son niveau d'expertise. Merci

Livia C. — J'ai participé à deux journées de formation sur la prise de parole en public. Je suis arrivée sans attentes particulièrement définies, mais avec beaucoup de curiosité : l'envie...

Votre formateur

Laurent N. — Formateur Communication & Influence

Laurent intervient sur des formations portant sur la communication et l'influence. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « Écoute active » et « Prise de parole en...

Ils nous font confiance

Cette année notre filière Communication & Influence a accompagné plus de 60 entreprises dont :

CEGEDIM CEGEDIM SANTE OPEN GROUP TF1 SA HELPLINE SOPRA STERIA I2S ADOBE INC ADP AKKA I&S ALPHA NOVA +50 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com