



# LES BASES DE LA RELATION CLIENT – FORMATION 100% À DISTANCE

Acquérir les fondamentaux de la relation client

E-LEARNING

INITIATION

NEW

Blended

Ref. : C24RCDL

Durée :  
18 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 850 € HT

En tant que responsable de la  
[relation client](#)

, votre rôle est essentiel pour garantir une **satisfaction client** optimale et bâtir une **fidélité durable**. Cette formation vous permettra de maîtriser les enjeux clés de la relation client tout en adoptant une approche centrée sur le client. Vous apprendrez à structurer et piloter les différentes étapes du tunnel de vente, à intégrer les fondamentaux du

[marketing relationnel](#)

, et à mettre en place des actions concrètes pour identifier les besoins clients, mesurer leur satisfaction et les [fidéliser](#).

Ce nouveau format vous permet :

- D'apprendre à votre rythme grâce aux modules e-learning ;
- De vous entraîner avec des exercices pratiques ;
- De tester vos compétences avec des quiz interactifs ;
- D'approfondir, enrichir, partager avec un expert formateur et vos pairs lors de la classe virtuelle en fin de parcours.

18 heures de formation réparties sur plusieurs semaines.

## LIEUX ET DATES DÉTAILLÉS

[Elearning](#)

17 nov. et 12 déc. 2025

- 17/11/2025 09:00 --> 17/11/2025 17:30 à **Elearning**
- 12/12/2025 09:00 --> 12/12/2025 12:00 à **À distance**

## OBJECTIFS

- Répondre efficacement aux réclamations clients.
- Identifier les bonnes attitudes de la relation client.
- Maîtriser les outils de la relation client par téléphone.

## POUR QUI ?

Toute personne concernée par la relation client : directeurs généraux, directeurs de la relation client, directeurs de l'expérience client, directeurs marketing, responsables marketing relationnel, responsables de centre de contacts.

## PRÉREQUIS

Aucun.

## COMPÉTENCES ACQUISES



Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : [serviceclient@ism.fr](mailto:serviceclient@ism.fr)  
Siret 712 010 362 000 28



Adopter les bons réflexes pour structurer et piloter une relation client optimale

## PROGRAMME

Les bases de la relation client (Elearning)

### Les enjeux de la relation client

- S'approprier les étapes du tunnel de vente.
- Intégrer les concepts clés de la relation client.
- Reprendre les bases du marketing relationnel.
- Comprendre l'importance d'une stratégie centrée sur le client.
- Mettre en place des actions pour identifier le besoin client, mesurer sa satisfaction et le fidéliser.
- Piloter et gérer la relation client avec efficacité.
- S'approprier les nouvelles innovations en relation client.

#### Etude de cas :

- Réaliser une fiche de diagnostic pour chaque client rencontré avec des KPI efficaces.
- Recommander une stratégie à adopter pour rectifier une réputation.
- Réaliser une infographie sur la fidélisation client.

### La relation client à distance : contacts sortants

- Appréhender la gestion des contacts sortants.
- Utiliser avec efficacité le fichier client.
- Prospecter sur les réseaux sociaux.
- Rédiger des mails efficaces.
- Gérer efficacement les appels téléphoniques sortants.
- Utiliser et concevoir des outils commerciaux en prospection téléphonique.

### La relation client à distance : contacts entrants

- Comprendre la relation omnicanale
- Améliorer le traitement des appels téléphoniques entrants
- Mieux se préparer à recevoir les appels entrants
- Informer et conseiller vos clients avec efficacité

**Etude de cas :** Pour une entreprise donnée, analyser et améliorer la prise en charge et le traitement des appels entrants.

### Améliorer l'expérience client et gérer les situations difficiles

- Identifier les différents litiges clients et des modalités de réponse.
- Analyser les réclamations client et proposer une solution satisfaisante pour les parties.
- Gérer les litiges, assurer un rôle d'interface et effectuer les relances.
- Gérer l'entretien dans le cadre d'un suivi clientèle, d'un traitement de réclamation ou d'un litige.
- Identifier les bonnes pratiques afin de déterminer le geste commercial nécessaire à la fidélisation du client.

**Etude de cas :** Dans une situation donnée, appliquer la méthode DESC avec des phases argumentées.

Les bases de la relation client (Classe virtuelle)

### Adopter une communication orientée client - Classe virtuelle (3h)



- Recueillir le besoin du client : se rendre disponible et poser les questions essentielles.
- Personnaliser sa communication et adapter sa réponse en fonction du besoin client.
- Retours d'expériences avec un intervenant expert en relation client.
- Partages d'expériences entre pairs.
- Questions / réponses.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un expert de la thématique et une équipe pédagogique en accompagnement du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Cette formation se compose de modules asynchrones (e-learning) et d'une séquence synchrone (classe virtuelle) animée par un expert.

Ressources pédagogiques :

Plusieurs modules e-learning accessibles sur notre plateforme LMS.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

