

FORMATION RELATION CLIENT

DvlUp

“Désamorcer, traiter l'insatisfaction et fidéliser les clients mécontents”

Code/Référence : F-2026-04

Public visé :

- Tout professionnel, cadres, dirigeants, managers d'équipes, ou personnes en reconversion / création d'entreprise amenées à encadrer des collaborateurs. Technicien, commercial, vendeur, manager, directeur, chargés de SAV, ayant une expérience en relation client.

Prérequis :

- Techniques : Disposer d'une connexion internet stable permettant l'usage de la visioconférence et du partage de documents.
- Pédagogiques :

	Parcours 5h Justifier d'une première expérience professionnelle en contact client (6 mois minimum) ou validation par le test de positionnement.	Parcours 10h Aucun prérequis métier, ouvert aux personnes en réorientation.
--	---	---

Objectifs : À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

1. **Identifier** les causes structurelles d'une plainte et analyser la typologie émotionnelle du client mécontent.
2. **Mettre en œuvre** la posture verbale et non-verbale adaptée (calme, empathie, orientation solution) lors d'une situation conflictuelle.
3. **Qualifier** le niveau de gravité d'une réclamation selon une matrice de criticité (code couleur Vert / Orange / Rouge).
4. **Appliquer** rigoureusement la méthode RQRS (Réception, Qualification, Réponse, Suivi) pour traiter un litige.
5. **Déployer** les techniques de rebond relationnel pour transformer un incident en opportunité de fidélisation (effet "Apôtre").



Durée

De 5h (niveau intermédiaire de base de l'apprenant AVANT la formation),

A 10h de formation (niveau débutant de base de l'apprenant AVANT la formation).

Modalités et délais d'accès :

- Inscription possible par mail / téléphone jusqu'à 15 jours avant le début de la formation, sous réserve de place disponible.
- Inscription via notre formulaire de contact [[Lien à mettre!!!!](#)]. Un entretien de positionnement est réalisé sous 15 jours. L'accès à la formation peut être initiée sous un délai de 4 semaines après validation du dossier de financement.

A savoir :

- Si le score au QCM initial est supérieur à 12/20, l'apprenant sera positionné sur le parcours de 5h (Intermédiaire).
- Si le score au QCM initial est inférieur à 12/20, l'apprenant sera positionné sur le parcours de 10h (Débutant).

Si formation de groupe : 6 personnes maximum dans une même équipe.

Si formation personnelle : 1 personne.



Informations

Formation proposée uniquement en distanciel (visio).

Contenu détaillé

Module	Thématique Centrale	Objectif Opérationnel (Indicateur 5)	Outil / Preuve d'Évaluation (Indicateur 11)
Module 1	Psychologie et mécanismes de l'insatisfaction	Identifier les causes profondes d'un mécontentement et cartographier la typologie du client insatisfait pour adapter sa posture professionnelle.	Outil : Matrice des typologies de clients (l'agressif, le procédurier, etc.) et analyse de verbatims. Preuve RNQ : Questionnaire de positionnement initial (QCM amont) + Émargement du Module 1 (Indicateurs 4 et 5).
Module 2	Communication et désamorçage des tensions	Pratiquer l'écoute active et appliquer les techniques de communication non-violente (CNV) pour faire baisser la tension émotionnelle lors d'un échange critique.	Outil : Scénarios de crises guidés, exercices d'assertivité et de reformulation positive. Preuve RNQ : Grille d'observation critique complétée par le formateur lors des jeux de rôles (Indicateur 6).
Module 3	Co-construction de solutions et traitement	Formuler une proposition de résolution (technique, financière ou commerciale) acceptable et l'argumenter pour	Outil : Ateliers pratiques de résolution de cas réels d'entreprises, modèles de courriels de réponse aux réclamations.

		obtenir l'adhésion du client.	Preuve RNQ : Grille de notation de l'évaluation sommative (étude de cas finale) signée par le formateur (Indicateur 11).
Module 4	Amélioration continue et capitalisation	Enregistrer l'aléa dans le système qualité de l'entreprise et proposer des actions correctives pour éviter la récurrence du problème.	Outil : Simulation de saisie sur un outil de ticketing/CRM, trame de fiche d'incident qualité. Preuve RNQ : Copie de la fiche d'incident qualité rédigée par le stagiaire + Questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud (Indicateurs 11 et 30).

Tarifs :

Formation 5h

- À partir de 650 € HT / stagiaire ou sur devis pour les prestations intra-entreprise.
- Formation menant à une certification professionnelle (en cours de partenariat).
- Formation non certifiante en l'état / Financements OPCO, FAF, Plan de développement des compétences ou Financement personnel

Formation 10h

- À partir de 1 200 € HT / stagiaire ou sur devis pour les prestations intra-entreprise.
- Formation menant à une certification professionnelle (en cours de partenariat).
- Formation non certifiante en l'état / Financements OPCO, FAF, Plan de développement des compétences ou Financement personnel

Contacts :



Formateur : DEVELEY Baptiste

dvlup.formation@gmail.com

Tel : 06.12.71.19.23



Formatrice : AUCOIN Tisna

dvlup.formation@gmail.com

Tel : 06.12.71.19.23

Méthodes mobilisées :



40%

Apports théoriques

60%

Mises en situation réelles et jeux de rôles

Moyens techniques & pédagogiques :

		
Support de cours PDF	Espace de stockage partagé (drive / google doc)	Outils collaboratifs et salle de classe virtuel (visio)

Modalités d'évaluation : (Apports théoriques, mises en situation, jeux de rôles).

Évaluation initiale (QCM à froid d'entrée dans la formation), évaluation formative (exercices), et évaluation de fin de formation (test écrit et projet final basé sur une grille d'observation).

Questionnaire de satisfaction à chaud (exécutée à la fin de la dernière heure de formation en visio avec l'apprenant). Il inclut un temps d'échange verbal. Si le score de satisfaction est inférieur à 3/5 sur un item, cela déclenche automatiquement une action corrective : elle porte sur la formation effectuée et sur l'accompagnement reçu + questionnaire de satisfaction à froid (environ 1 semaine à la suite de la réception de la certification) : elle porte sur l'ensemble du service du début à la fin de formation, en passant par la bonne réception des documents administratifs, l'organisation, la récurrence des visio, et la qualité de la formation reçue).

Accessibilité PSH : Formation accessible aux PSH. Pour toute demande d'aménagement spécifique (compensation handicap), contactez notre référent handicap : AUCOIN Tisna.

Indicateurs de résultats (Mise à jour : juin 2026) :

Organisme de formation en cours de développement. Les indicateurs de résultats seront publiés et mis à jour dès la finalisation de nos premières sessions.

- Taux de satisfaction globale : en cours
- Taux de réussite aux examens : en cours

Sessions de formation à venir.