

PROGRAMME DE FORMATION

Mis à jour le 02/01/26

FORMATION EN GESTION CLIENT

Prérequis :

- Avoir une entreprise ou un projet de création d'entreprise pour accueillir les clients en physique ou par téléphone.

Effectif : 6 personnes maximum

Objectifs – Aptitudes – Compétences :

- Accueillir et gérer le client.
- Optimiser la relation client.
- Fidéliser les clients.

Durée : 11 jours soit 77h de 9h30 - 12h30 / 13h30 - 17h30

Modalités et délai d'accès :

A compter de la signature du devis, le délai d'accès est en moyenne de 2 mois.
Le stagiaire doit compléter le questionnaire préalable pour accéder à la formation.
La formation est en présentielle et/ou en visioconférence.

Tarifs : Vous avez la possibilité de suivre l'intégralité de la formation ou choisir par jour. Tarifs applicable pour les opco en tant que consultante.

- **Module 1:** 545€ TTC / Personne
- **Module 2:** 545€ TTC / Personne
- **Module 3:** 545€ TTC / Personne
- **Module 4:** 545€ TTC / Personne
- **Module 5:** 820€ TTC / Personne

Une proposition tarifaire sera proposée en fonction de vos attentes et de vos besoins.

Si la formation se fait directement dans votre établissement, cela n'engendrera pas de frais supplémentaire.

Méthodes mobilisées : cas pratique et théorique avec un accompagnement collectif et/ou individuel.

- Supports pédagogiques (fiche mémo mis à disposition par le formateur).

Modalités d'évaluation : L'évaluation se fera sous forme de QCM + Cas pratique lors de la formation.

Accessibilité : En cas de situation de handicap, une étude de faisabilité sera effectuée afin de proposer une formation adaptée.

Caline Emilienne Dumas – Formatrice et référente handicap
contact@keha.fr – 07.81.67.58.40

Contenu de la formation :

Module 1: Accueillir et gérer le client - 14H – 545€ - En présentiel ou en visioconférence

Accueillir le client

- Préparation avant l'arrivée du client
- Accueil physique
- Accueil téléphonique ou en ligne

Module 2: Gérer le client - 14H – 545€ - En présentiel ou en visioconférence

Gérer la réservation client

- Mise en confort du client
- Personnalisation et professionnalisme
- Clôture de l'accueil

Module 3 : Maîtriser la relation client – 14H – 545€ - En présentiel ou en visioconférence

Connaissance du client

- Collecte des données
- Segmentation de la clientèle
- Ecoute active et interaction

Module 4 : Optimiser la relation client – 14H – 545€ - En présentiel ou en visioconférence

Les bases de la gestion client

- Analyser les comportement du client en ligne ou en physique
- Analyse des feedbacks
- Observation et analyse des concurrents

Module 5 : Fidéliser les clients – 21H – 820€ - En présentiel

- Construire une relation client solide
- Fidélisation et expérience client
- Gérer des conflits et réclamations
- Suivi et optimisation de la gestion client

Indicateurs de résultats 2025:

- Taux de satisfaction : A venir
- Nombre de stagiaire : A venir