

# Satisfaire et fidéliser ses clients

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION  
Emilie CRAVEA  
05.56.44.58.68  
contact@modula-formation.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(vé) non salarié(e)

### Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Non renseigné

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

- Comprendre les enjeux et intégrer la dimension « capital client » dans sa mission quotidienne - Analyser les attentes des clients et lever les freins qui entravent l'excellence dans la relation client - Mettre en place les outils et réflexes pour optimiser la satisfaction du client

## Contenu et modalités d'organisation

1. MESURER LES ENJEUX QUALITATIFS ET QUANTITATIFS DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU AU CLIENT Levier de différenciation de ses concurrents Véhiculer notoriété et image de marque dans la relation au client Instaurer l'excellence par une cohésion de l'ensemble des services de l'entreprise Les tableaux de bord à mettre en place pour assurer un Reporting fiable et utile 2. IDENTIFIER SON RÔLE DANS LA RELATION CLIENT Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client, tant en interne qu'en externe Définir ses droits et ses devoirs liés à la relation client Mettre en place une dynamique de relation client dans la durée 3. DEFINIR L'ENSEMBLE DES POINTS DE CONTACT AVEC LE CLIENT Identifier les éléments clés constitutifs du capital client Rentabiliser, optimiser, anticiper Repérer les points de contact pour optimiser la relation sur l'ensemble de la chaîne Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre Définir la check-list des points de contact 4. OPTIMISER SA RELATION CLIENT Faire l'inventaire des situations difficiles vécues dans la relation avec le client Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour vendre, conseiller, fidéliser et générer plus de satisfaction Communiquer au client les preuves de l'engagement et du professionnalisme des interlocuteurs, au-delà des termes contractuels Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives 5. IMPLIQUER TOUS LES ACTEURS DANS LA DUREE Communiquer sur les actions mises en place et les résultats attendus Transmettre les informations aux services internes pour garantir la continuité de service et une satisfaction à long terme

### Durées de la formation

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

## Validation(s) Visée(s)






### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

### Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00210992	du 01/01/2021 au 31/12/2021	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00210993	du 01/01/2021 au 31/12/2021	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00231262	du 01/01/2022 au 31/12/2022	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00231261	du 01/01/2022 au 31/12/2022	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00336899	du 01/01/2023 au 31/12/2023	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	

00336898

du 01/01/2023 au  
31/12/2023

(33)

MODULA  
FORMATION

Non  
éligible



00448355

du 01/01/2024 au  
31/12/2024

(87)

MODULA  
FORMATION

Non  
éligible



00426254

du 01/01/2024 au  
31/12/2024

(33)

MODULA  
FORMATION

Non  
éligible



00450445

du 13/03/2024 au  
31/12/2025

(17)

MODULA  
FORMATION

Non  
éligible

