

# 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(ve) 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 :

Aucun prérequis. Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

### 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-Les enjeux du service rendu au client Mesurer les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la qualité 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-Définir 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 durée 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

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

## Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation





## Et après ?








Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

| Numéro<br>Carif | Dates de formation             | Ville         | Organisme de formation | Type<br>d'entrée | CPF             | Modalités   |
|-----------------|--------------------------------|---------------|------------------------|------------------|-----------------|---|
| 00210992        | du 01/01/2021 au<br>31/12/2021 | Bordeaux (33) | MODULA<br>FORMATION    |                  | Non<br>éligible |  |
| 00210993        | du 01/01/2021 au<br>31/12/2021 | Bruges (33)   | MODULA<br>FORMATION    |                  | Non<br>éligible |  |
| 00231262        | du 01/01/2022 au<br>31/12/2022 | Bruges (33)   | MODULA<br>FORMATION    |                  | Non<br>éligible |  |
| 00231261        | du 01/01/2022 au<br>31/12/2022 | Bordeaux (33) | MODULA<br>FORMATION    |                  | Non<br>éligible |  |

|                 |                                |                     |                             |                 |   |
|-----------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------|---|
| <b>00336899</b> | du 01/01/2023 au<br>31/12/2023 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |     |
| <b>00336898</b> | du 01/01/2023 au<br>31/12/2023 | Bordeaux (33)       | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00448355</b> | du 01/01/2024 au<br>31/12/2024 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00426254</b> | du 01/01/2024 au<br>31/12/2024 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00450445</b> | du 13/03/2024 au<br>31/12/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00540864</b> | du 13/01/2025 au<br>13/01/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00540865</b> | du 30/04/2025 au<br>30/04/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |   |
| <b>00540866</b> | du 09/07/2025 au<br>09/07/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00540867</b> | du 26/11/2025 au<br>26/11/2025 | La Rochelle<br>(17) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00540868</b> | du 17/02/2025 au<br>17/02/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00540869</b> | du 28/05/2025 au<br>28/05/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00540870</b> | du 26/08/2025 au<br>26/08/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00540871</b> | du 17/12/2025 au<br>17/12/2025 | Limoges (87)        | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |
| <b>00540872</b> | du 14/03/2025 au<br>14/03/2025 | Bruges (33)         | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |

|                 |                                |              |                             |                 |  |
|-----------------|--------------------------------|--------------|-----------------------------|-----------------|--|
| <b>00540873</b> | du 10/06/2025 au<br>10/06/2025 | Bruges (33)  | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |    |
| <b>00540874</b> | du 06/11/2025 au<br>06/11/2025 | Bruges (33)  | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |   |
| <b>00540875</b> | du 22/09/2025 au<br>22/09/2025 | Bruges (33)  | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |   |
| <b>00540876</b> | du 01/04/2025 au<br>01/04/2025 | Limoges (87) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |   |
| <b>00540877</b> | du 30/06/2025 au<br>30/06/2025 | Limoges (87) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |   |
| <b>00540878</b> | du 04/08/2025 au<br>04/08/2025 | Limoges (87) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |   |
| <b>00540879</b> | du 27/10/2025 au<br>27/10/2025 | Limoges (87) | <b>MODULA<br/>FORMATION</b> | Non<br>éligible |  |