

# 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 :

Entretien

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

00336898	du 01/01/2023 au 31/12/2023	Bordeaux (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00336899	du 01/01/2023 au 31/12/2023	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00448355	du 01/01/2024 au 31/12/2024	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00426254	du 01/01/2024 au 31/12/2024	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00450445	du 13/03/2024 au 31/12/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540864	du 13/01/2025 au 13/01/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540868	du 17/02/2025 au 17/02/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540872	du 14/03/2025 au 14/03/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540876	du 01/04/2025 au 01/04/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540865	du 30/04/2025 au 30/04/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540869	du 28/05/2025 au 28/05/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540873	du 10/06/2025 au 10/06/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540877	du 30/06/2025 au 30/06/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540866	du 09/07/2025 au 09/07/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	

00540878	du 04/08/2025 au 04/08/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540870	du 26/08/2025 au 26/08/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540875	du 22/09/2025 au 22/09/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540879	du 27/10/2025 au 27/10/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540874	du 06/11/2025 au 06/11/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540867	du 26/11/2025 au 26/11/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00540871	du 17/12/2025 au 17/12/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00669945	du 02/09/2026 au 03/09/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00669946	du 01/01/2026 au 31/12/2027	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00669947	du 26/05/2026 au 27/05/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00669948	du 23/02/2026 au 24/02/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	