

# Optimiser la relation 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 :	
Sans conditions d'accès réglementaires	
Prérequis pédagogiques :	
Aucun prérequis.	
Contrat de professionnalisation possible ?	
Non	

## Objectif de la formation

- Maîtriser tous les aspects de la relation avec vos clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction - 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. L'ÉCOUTE ACTIVE ET LA REFORMULATION – 2H – Posture d'écoute : attention, présence, silence – Techniques de reformulation (réformulation miroir, clarification, résumé) – Exercices pratiques en binômes 2. COMPRENDRE LES PROFILS AVEC LA PROCESS COMMUNICATION – 1H – Présentation des 6 types de personnalité – Identifier son propre profil et repérer celui du client – Adapter sa communication selon les profils 3. LES BASES DE LA COMMUNICATION IMPACTANTE AVEC LA PNL – 2H – Le VAKOG : adapter son langage sensoriel – Techniques de synchronisation et calibration – Ancrer des émotions positives dans la relation client 4. MISE EN PRATIQUE – JEUX DE RÔLE – 2H – Simulations de situations relationnelles – Feedback croisé en binômes et apports du formateur – Synthèse des apprentissages de la journée 5. TRANSFORMER LES SITUATIONS DIFFICILES EN OPPORTUNITÉ RELATIONNELLE – 2H – Identifier les causes de tensions et objections – Posture d'accueil et de médiation – Rebondir positivement pour renforcer la relation client 6. OPTIMISER SA COMMUNICATION DANS UNE LOGIQUE DE RECOMMANDATION (NPS) – 1H30 – Comprendre le NPS et ses enjeux – Créer des expériences client mémorables – Savoir enchanter le client par de petites attentions 7. ATELIER DE SIMULATION COMPLETE – 2H – Conduite d'un scénario complet de relation client : de l'accueil à la gestion d'un problème – Intégration de l'écoute, la reformulation, la Process Com et la PNL – Débriefing collectif et retours individualisés 8. BILAN & PLAN D'ACTIONS INDIVIDUEL – 1H30 – Récapitulatif des apprentissages clés – Élaboration d'un plan de progrès personnalisé – Évaluation de la formation et clôture

Parcours de formation personnalisable ?      Oui      Type de parcours      Individualisé

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

Suite de parcours

Suggestion : Formations dans le domaine commercial et des ventes

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00662037	du 01/01/2026 au 31/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00662038	du 20/04/2026 au 21/04/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00662039	du 29/07/2026 au 30/07/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00662040	du 09/12/2026 au 10/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00669941	du 23/02/2026 au 24/02/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible		

**00669942**du 26/05/2026 au  
27/05/2026

Bruges (33)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligible**00669943**du 02/09/2026 au  
03/09/2026

Bruges (33)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligible**00669944**du 01/01/2026 au  
31/12/2027

Bruges (33)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligible