



FF33-24

COMMERCIAL/COMMUNICATION

## OPTIMISER LA QUALITE DE SERVICE ET RELATION CLIENT

**Public concerné :** Tout professionnel ayant une activité dans les métiers de la relation client

**Prérequis :** Aucun

**Mise en œuvre :** Formation en présentiel

**Durée :** 14 heures (2 jours de 7 heures)

**Tarif :** 1300 Euros HT. Par stagiaire  
1000 Euros HT. Par stagiaire (Adhérent RESO)  
3000 (formation intra entreprise)  
Prise en charge possible OPCO

**Formacode :** 42756

**Nombre de stagiaires :** 3 pers. minimum, 7 pers. Maximum

**Personnes en situation de handicap :** Adaptations possibles des conditions d'accueil et d'animation selon besoin(s) spécifique(s), merci de nous contacter

**Dates, ville, accès :** Consultez notre planning de sessions sur [www.reso-formation.fr](http://www.reso-formation.fr) ou nous contacter via notre formulaire contact sur le site

**Inscription :** Merci de nous faire part de votre demande via la fiche formation concernée (formulaire d'inscription à compléter) sur <http://www.reso-formation.fr>  
RESO formation s'engage à vous répondre dans les 72 heures suivant votre demande et à débiter la prestation dans les 1 à 2 mois à compter de l'acceptation de la prise en charge du dossier.

Mise À jour : mars 2026



# Optimiser la qualité de service et relation client

## OBJECTIF(S) DE FORMATION

Cette formation vous permettra de savoir prendre en compte les besoins des clients et améliorer la satisfaction client

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ❖ Définir les éléments clés d'une expérience client de qualité
- ❖ Repérer les caractéristiques du client pour évaluer son niveau de satisfaction
- ❖ Mettre en pratique une communication efficace pour interagir avec les clients
- ❖ Appliquer des techniques favorables à la gestion des situations difficiles et complexes

## PROGRAMME DE FORMATION

### 1 – Développer la qualité du service client

- Interpréter la notion de qualité du service client
- Définir les éléments pris en compte dans la relation client
- Identifier et définir les différents profils de sa clientèle
- Adapter et mettre en œuvre la qualité du service client dans son environnement de travail

### 2 – Personnaliser l'accueil à la prise de congé du client

- Repérer les démarches d'accueil personnalisé
- Anticiper les comportements d'une clientèle spécifique à son arrivée
- Être sensible au confort et bien-être de la clientèle
- Optimiser l'approche du départ de sa clientèle

### 3 – Conseiller et argumenter les propositions émises

- Mettre en œuvre les grandes étapes d'une recherche de besoins
- Faire émerger les attentes de sa clientèle
- S'approprier et émettre une communication positive
- Construire un argumentaire commercial propice à la demande

#### **4 – Adopter une posture et comportement professionnel**

- S'adapter aux différentes attentes de sa clientèle
- Lier les contraintes et spécificités de son client à la qualité du service
- Repérer et transmettre les facteurs favorables à la promotion de son environnement
- Savoir gérer les relations de conflit

### **VALIDATION DES COMPÉTENCES**

Il sera envoyé à chaque stagiaire, à l'issue de la formation, un questionnaire à retourner dans les 48 heures et qui permettra de vérifier si les principes essentiels découlant de la formation ont bien été acquis par chacun d'entre eux.

Selon le formateur il est possible que ce soit ce dernier qui procède à l'évaluation des compétences selon une grille prédéfinie en aval et en amont.

D'autre part, un questionnaire d'appréciation sera remis également aux participants.

### **MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

La formation présentielle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement remis aux stagiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques