

# Optimiser la relation client

Faites de chaque interaction client une expérience positive et durable !

🛡️ 100 % financée sous 48 heures

🗉 Sans niveau spécifique

🏠 En présentiel

Tous nos conseillers sont des professionnels de la formation, dédiés à 100% à IFCDIS.  
Ils vous accompagnent sur l'ensemble de votre processus de recherche, d'inscription et de financement de votre formation.



## La formation

### Vous serez capable de :

- ✓ Maîtriser tous les aspects de la relation avec les clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction

### Contenu

- ✓ Introduction à la relation client
- ✓ Les attentes des clients
- ✓ Communication efficace avec le client
- ✓ Gestion des conflits et des situations difficiles
- ✓ Stratégies pour renforcer la satisfaction client
- ✓ Améliorer le service client au quotidien
- ✓ Utilisation des outils numériques pour optimiser la relation client
- ✓ Atelier pratique : Gestion de la relation client



Scanner ce QR code pour obtenir plus de détails sur le contenu de la formation

CO 06 DOC 04 L

Intéressé•e ? Contactez-nous !  
05 62 14 45 67 | [contact@ifcdis.fr](mailto:contact@ifcdis.fr) | [ifcdis.fr](http://ifcdis.fr)



## À qui s'adresse la formation ?

Toute personne en contact avec des clients, quel que soit le secteur d'activité. Conseillers de vente, chargés de clientèle, agents d'accueil, commerciaux, téléconseillers ou toute fonction impliquant la gestion de la relation client

Ouverte aux personnes en situation de handicap

### PRÉREQUIS

Maîtriser les savoirs de base

### CERTIFICATIONS

Attestation de fin de formation

## Détails pratiques

### LIEU

En présentiel

### DURÉE

14 heures

### DÉMARRAGE

Commencez votre formation à tout moment de l'année

## Financement

### OPÉRATEURS DE COMPÉTENCES

Prise en charge en fonction des critères définis par les opérateurs de compétences de la branche professionnelle

### Plan de développement des compétences

Pour les entreprises de moins de 50 salariés.  
Financement possible en fonction de la branche professionnelle qui fixe les critères de prise en charge

### FINANCEMENT PERSONNEL

Sur devis

## Modalités

### PÉDAGOGIQUES

La formation alterne apports théoriques et mises en situation pratiques

### TECHNIQUES

Support de formation

### ÉVALUATIONS

Évaluation des acquis  
Évaluation de la formation à chaud  
Bilan  
Engagement et plan d'action individuel



Scanner ce QR code pour obtenir plus de détails sur le contenu de la formation

CO 06 DOC 04 L

Intéressé•e ? Contactez-nous !  
05 62 14 45 67 | [contact@ifcdis.fr](mailto:contact@ifcdis.fr) | [ifcdis.fr](http://ifcdis.fr)