

# PROGRAMME DE FORMATION

Relation client, fidélisation et  
expérience utilisateur

- Comprendre les enjeux de la relation client et de l'expérience utilisateur
- Améliorer la qualité des interactions avec les clients
- Mettre en place des stratégies de fidélisation efficaces
- Identifier et optimiser les points de contact du parcours client
- Gérer les situations sensibles et les réclamations
- Développer une expérience client différenciante

**N.H.L**

**Modalités d'admission et de déroulement**

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

**Lieu de la formation**

La formation se déroule en présentiel au région parisienne

**Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :**

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : nhlcontact92@gmail.com

**Délai et modalités d'accès**

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique.

**Prérequis d'accès à la formation**

- Connaissances de base en relation client
- Expérience professionnelle recommandée

**Public concerné**

Conseillers clientèle, chargés de relation client, commerciaux, responsables service client, managers et toute personne souhaitant améliorer la satisfaction, la fidélisation et l'expérience utilisateur.

**Durée**

21 heures

## **Tarif**

1100 € TTC

## **Objectifs pédagogiques et compétences visées**

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les enjeux de la relation client et de l'expérience utilisateur
- Améliorer la qualité des interactions avec les clients
- Mettre en place des stratégies de fidélisation efficaces
- Identifier et optimiser les points de contact du parcours client
- Gérer les situations sensibles et les réclamations
- Développer une expérience client différenciant

## **Méthodes pédagogiques mobilisées**

- Présentiel interactif : échanges, retours d'expérience et travaux de groupe
- Supports multimédias : parcours clients, outils UX, matrices d'analyse de satisfaction
- Mises en situation pratiques : simulations de relation client, gestion de réclamations
- Accompagnement individualisé : coaching personnalisé sur les pratiques relationnelles
- Évaluations formatives : quiz, études de cas, débriefings réguliers

## **Jour 1 : Maîtriser la relation client et le parcours utilisateur**

### **08h00 – 08h30 : Diagnostic initial**

- Analyse des pratiques actuelles
- Identification des enjeux
- Attentes des participants

### **08h30 – 10h00 : Les fondamentaux de la relation client**

- Évolution des attentes clients
- Notions de satisfaction et expérience client
- Les piliers d'une relation client réussie

### **10h00 – 10h15 : Pause**

### **10h15 – 12h00 : Comprendre le parcours client**

- Cartographie du parcours client
- Points de contact et moments clés
- Identification des irritants

### **12h00 – 13h30 : Pause déjeuner**

### **13h30 – 15h00 : Communication et qualité de service**

- Techniques de communication
- Posture relationnelle
- Personnalisation de la relation

### **15h00 – 15h15 : Pause**

### **15h15 – 17h00 : Atelier pratique #1**

- Simulation de situations clients
- Analyse des pratiques
- Feedback et amélioration

## **Jour 2 : Fidéliser et optimiser l'expérience client**

### **08h00 – 08h30 : Rappel et mise en perspective**

- Synthèse des acquis
- Identification des axes prioritaires

### **08h30 – 10h00 : Stratégies de fidélisation**

- Fidélisation vs satisfaction
- Programmes de fidélité
- Engagement client

### **10h00 – 10h15 : Pause**

### **10h15 – 12h00 : Gestion des réclamations et situations sensibles**

- Traitement des insatisfactions
- Techniques de désamorçage
- Transformer une réclamation en opportunité

### **12h00 – 13h30 : Pause déjeuner**

### **13h30 – 15h00 : Optimisation de l'expérience utilisateur**

- Amélioration du parcours client
- Outils d'analyse (feedback, enquêtes)
- Indicateurs de satisfaction

### **15h00 – 15h15 : Pause**

### **15h15 – 17h00 : Atelier final – Plan d'amélioration**

- Construction d'un plan d'action
- Définition des actions prioritaires
- Présentation et feedback

### **Méthodes d'évaluation**

- Analyser un parcours client
- Identifier les points de friction
- Proposer des actions d'amélioration
- Présenter une stratégie de fidélisation