

# Formation - Optimiser la qualité de l'accueil client et garder le cap de la fidélisation

Maitriser les clés de la Relation Client. Garder le cap en situation difficile. Fidéliser  
#satisfaction #réclamation #fidélisation

Prospection

Communication et compétences relationnelles

CODE : 42072 | Mise à jour : 04/09/2025

## Objectifs

- Maitriser les techniques et le processus de la relation client
- Adopter la bonne posture et les bons mots pour créer un climat de confiance et de respect
- Savoir valoriser une solution
- Gérer techniquement et émotionnellement les clients et situations difficiles
- Connaitre les clés de la fidélisation client

## Contenu de la formation

### JOUR 1

- Identifier les étapes du processus de l'accueil et de la relation client
- Découvrir les besoins et comprendre les motivations clients
- Créer un climat de confiance dès les 1ères minutes du contact client
- Questionner efficacement
- Développer son écoute active, son empathie cognitive
- Valoriser son entreprise, une solution
- Réussir sa conclusion
- **Action** : Exercices sur les cas concrets des participants, mises en situation, jeux pédagogiques

### JOUR 2

#### Gérer les situations difficiles et réclamations clients

- Diagnostiquer les situations difficiles
- Maintenir le cap de la relation et de la satisfaction client
- Communiquer et lever les freins en situation tendue

## FORMATION PRÉSENTIELLE

### PUBLIC CIBLE

Toute personne impliquée dans la Relation client

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### SESSION INTRA

Sur devis

### GROUPE

Maximum 8 personnes

- Gérer son stress et ses réactions
- Gérer la tension du client
- **Action** : Exercices sur les cas concrets des participants, mises en situation

### Fidéliser

- Un client satisfait est-il un client fidèle ?
- Les éléments de fidélisation
- Lien entre réclamation et fidélisation
- Faire émerger et exprimer la satisfaction client

### LES + DE CETTE FORMATION

- Des apports en neurosciences pour mieux comprendre le fonctionnement et les leviers de la relation client.
- Plan d'action individuel
- Formation modulable selon vos besoins (contenu et format)
- 2 à 3 semaines entre les journées afin d'optimiser les apprentissages et bénéficier de retour d'expérience.
- Suivi post formation en groupe : bilan des applications et du plan d'action, révision et optimisation

### Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Echanges et partages d'expériences
- Mises en situation
- Jeux pédagogiques

### Suivi, évaluation et sanction

#### Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaire d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations
- Recueil des attentes participants en amont et en début de formation

#### Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

- Evaluation à froid (environ J+90)
- Suivi et retour d'expérience du plan d'action

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.



91% (327 avis)

## Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).



100%



Karine Pasco

**Formatrice, Coach ANC et Préparatrice mentale**

Kapyrus

Décodez vos clients Cultivez votre mental commercial Entrainez vos techniques Vous allez redécouvrir la vente !



06 25 18 50 18

[karine.pasco@kapyrus.com](mailto:karine.pasco@kapyrus.com)

Site web : <https://kapyrus.com>

LinkedIn : <https://fr.linkedin.com/pub/karine-pasco/b3/16a/a0>

Instagram : <https://www.youtube.com/channel/UCg3S32A0ceoJKvdLHN984Nw>

## Biographie

Diplômée d'une école de commerce (Rennes School of Business), mon goût pour la Vente et la Relation Client m'a naturellement porté vers les fonctions de responsable commerciale puis marketing. Mais après 15 ans, cette « belle carrière » ne m'anime plus : trop loin du terrain, des clients, trop lisse...

En 2013, je crée Kapyrus au sein de l' Ouvre-boites, l'objectif est de

- Me re-connecter à ce qui m'intéresse vraiment : la vente, les commerciaux et les clients.
- Faire aimer la Vente et la Relation client. Faire re-découvrir ces métiers complexes et passionnants, casser les idées reçues.

La performance commerciale, c'est l'alliance réussie des méthodes de Vente avec le facteur humain !

Aussi, depuis 2015, je me forme à l'Approche Neuro-cognitive et Comportementale (ANC), issue des recherches de l'IME (Institut de Médecine Environnementale) et de l'INC (Institut of Neuro-Cognitivism).

Aujourd'hui, j'aide mes clients à concilier plaisir et performance

## Diplômes et formations

2023 : Maitre praticienne en Approche Neuro-cognitive et Comportementale (INC)

2022 : Bio-systémique de l'organisation (INC)

2019 et 2020 : Formation Accompagnement 1 (INC)

2018 : Formation Gestion des modes mentaux (INC)

2017 : Formation dynamique des comportements VIP2A Pro (INC)

2016 : Formation praticienne en Approche Neuro-cognitive (INC – Institut du Neurocognitivism)

2014 : formation de formatrice

1995 : Diplômée de Rennes School of Business, spécialisation marketing



**L'OUVRE-BOITES**

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation  
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes

Téléphone : 02 28 21 65 10

Courriel : [contact@corymbe.coop](mailto:contact@corymbe.coop)

Nos CGV : [www.corymbe.coop/cgv/](http://www.corymbe.coop/cgv/)



[www.corymbe.coop](http://www.corymbe.coop)

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire

N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État