

Développer des relations commerciales durables et performantes

Construire une relation client ne se limite pas à conclure une vente. C'est dans la durée que se joue la valeur réelle. Cette formation vous permet de mieux comprendre vos clients, d'adapter vos interactions et de transformer chaque échange en levier de fidélisation et de développement.

Cours Pratique de 2 à 5 jours

Prix 2026/27 à partir de 1 590€ HT

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	Travail à partir de situations réelles issues du terrain, mises en situation et jeux de rôle, partage d'expériences entre participants, apports directement applicables.
PARTICIPANTS	Toute personne souhaitant développer ses compétences en relation client.
COMPÉTENCES DU FORMATEUR	Les intervenants sont des professionnels expérimentés, alliant expertise terrain et maîtrise des pratiques pédagogiques. Ils accompagnent régulièrement des équipes en entreprise et adaptent leurs interventions aux réalités opérationnelles des participants. Leur approche repose sur le partage d'expérience, des cas concrets et une forte orientation résultats.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	L'acquisition des compétences est appréciée tout au long du parcours à travers des mises en situation, des exercices pratiques et des échanges avec le formateur. Un positionnement en début de formation permet d'identifier les attentes, tandis qu'un bilan en fin de parcours vient mesurer les progrès réalisés et les axes de développement.
MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES	La formation s'appuie sur une pédagogie active, centrée sur l'expérience des participants et l'application concrète des concepts abordés. Les séquences alternent apports ciblés, mises en pratique, études de cas et échanges collectifs. Les participants sont régulièrement sollicités pour analyser leurs propres situations professionnelles et expérimenter de nouvelles approches. L'ensemble du dispositif favorise l'implication, l'interaction et le transfert des acquis en situation de travail.
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Contactez nos référents handicap : baptistegaldemar@formeaformation.com zinebzahidi@formeaformation.com Nous étudierons votre demande avec attention afin de vous proposer des solutions adaptées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Construire une relation client solide dans la durée
- Adapter sa posture selon les situations et les interlocuteurs
- Identifier les moments clés de la relation commerciale
- Gérer les échanges sensibles sans dégrader la relation
- Développer la fidélisation et la valeur client

LE PROGRAMME

1. Comprendre ce qui construit une relation client durable

- Identifier les attentes explicites et implicites des clients
- Comprendre les moments clés dans la relation commerciale
- Analyser les facteurs de confiance et de rupture
- Lire les signaux dans les interactions

Cas pratique : analyse d'un parcours client pour identifier les points de friction et de valeur

2. Adapter sa posture dans la relation commerciale

- S'adapter aux différents profils de clients
- Trouver le bon positionnement entre conseil et vente
- Ajuster sa communication selon les situations
- Renforcer la qualité des échanges

Cas pratique : simulation d'interactions clients avec adaptation de posture

3. Gérer les situations sensibles et préserver la relation

- Faire face aux tensions ou aux insatisfactions
- Réagir avec justesse face à un client difficile
- Maintenir un échange constructif même en désaccord
- Transformer une situation négative en opportunité

Cas pratique : jeu de rôle sur une situation client complexe

4. Développer la fidélisation et la valeur dans le temps

- Identifier les leviers de fidélisation
- Créer des interactions régulières et pertinentes
- Anticiper les besoins et les évolutions
- Renforcer la relation au-delà des transactions

Cas pratique : construction d'un plan de suivi client personnalisé