PROGRAMME DE FORMATION

Relation client et qualité de service : mesurer, améliorer et fidéliser

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0517	V2026-005	3 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
21 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	6 modules 25 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Cartographier le parcours client et définir des standards de service pour ses moments clés.
- Adopter et faire adopter des comportements de service cohérents sur chaque canal de contact.
- Choisir des indicateurs de satisfaction, concevoir une enquête et en analyser les résultats.
- Piloter la qualité de service par un tableau de bord, l'observation et l'analyse des irritants.
- Construire un plan d'amélioration avec l'équipe et en rendre compte aux clients.
- Segmenter sa clientèle et concevoir des actions de fidélisation et de rétention.

L'essentiel de la formation

Public visé

Responsables et animateurs de la relation client, managers de point de vente ou de service client, chargés de clientèle expérimentés et dirigeants de TPE-PME qui veulent mesurer la qualité de leur service, l'améliorer avec leur équipe et fidéliser leurs clients.

Prérequis

- Exercer ou avoir exercé une fonction en contact avec la clientèle.
- Savoir utiliser un tableur pour des opérations simples (tri, somme, moyenne).
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Maison Ardelle, torréfacteur artisanal avec boutique et vente en ligne ; Brévance, éditeur de logiciel B2B ; Atelier Solvène, institut de beauté de quartier — entreprises fictives, données fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (études de cas, décisions, conversations simulées, rédactions, exercices sur tableur, analyses d'erreurs) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (cas, décisions, rédactions, livrables), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **19 %** théorique · **54 %** pratique · **27 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : diagnostic de qualité de service d'une entreprise fictive (parcours, indicateurs, résultats d'enquête, irritants), plan d'amélioration et plan de fidélisation, corrigés sur grille, et questionnaire de 20 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux fournis aussi en format tableur accessible, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 840 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 25 leçons — durée totale 21 h.

01 Comprendre les attentes et le parcours client

1. Positionnement — relation client et qualité de service
2. Attentes, perception et satisfaction
3. Cartographier le parcours client
4. Définir des standards de service
5. Atelier de synthèse — Comprendre les attentes et le parcours client

02 Les comportements de service à chaque contact

1. Accueillir et écouter activement
2. Informer, s'engager et tenir sa promesse
3. Adapter la relation au canal et au client
4. Atelier de synthèse — Les comportements de service à chaque contact

03 Mesurer la satisfaction et l'expérience client

1. Choisir ses indicateurs de satisfaction
2. Concevoir une enquête de satisfaction
3. Analyser les résultats et les verbatims
4. Atelier de synthèse — Mesurer la satisfaction et l'expérience client

04 Piloter la qualité de service

1. Construire un tableau de bord qualité de service
2. Observer la qualité réalisée
3. Repérer les irritants et en trouver les causes
4. Atelier de synthèse — Piloter la qualité de service

05 Améliorer la qualité de service avec l'équipe

1. Construire un plan d'amélioration
2. Impliquer l'équipe et rédiger la charte de service
3. Rendre compte aux clients et recontacter les insatisfaits
4. Atelier de synthèse — Améliorer la qualité de service avec l'équipe

06 Fidéliser et retenir ses clients

1. Segmenter ses clients par valeur et fidélité
2. Concevoir des actions de fidélisation
3. Détecter et retenir les clients à risque
4. Atelier de synthèse — Fidéliser et retenir ses clients