



Mercuri International

L'excellence dans la relation client

L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

Créer une expérience client fluide, positive et mémorable

La qualité de la relation client joue un rôle clé dans la satisfaction, la fidélisation et la perception de l'entreprise. Chaque interaction, qu'elle ait lieu en face-à-face, par téléphone ou par écrit, contribue à renforcer ou fragiliser la confiance du client.

Cette formation permet aux participants de développer les bons réflexes relationnels pour mieux comprendre les attentes clients, communiquer avec impact et gérer les situations délicates avec professionnalisme.

Date de mise à jour : juillet 2026

L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

OBJECTIF

- À l'issue de la formation, les participants sauront adopter une communication claire, positive et orientée client pour renforcer la qualité de leurs interactions.

CONTENU

1. Comprendre la relation client

Identifier ce qui crée une expérience client réussie et comprendre son impact sur la satisfaction, la fidélité et l'image de l'entreprise.

2. Communiquer avec efficacité

Adopter une communication claire, positive et professionnelle pour créer un climat de confiance dès les premiers échanges.

3. Utiliser le storytelling dans la relation client

S'appuyer sur des exemples, récits ou situations concrètes pour capter l'attention, rendre son message plus vivant et renforcer son impact.

4. Développer l'écoute active

Pratiquer une écoute attentive, reformuler les attentes du client et détecter les signaux verbaux ou non verbaux utiles à la relation.

5. Poser les bonnes questions

Utiliser le questionnement pour mieux comprendre les besoins, clarifier les attentes et renforcer la qualité de l'échange.

6. Offrir une expérience multicanale fluide

Adapter sa communication en face-à-face, par téléphone ou par email afin de garantir une expérience cohérente et professionnelle sur tous les canaux.

7. Gérer les objections

Répondre avec méthode, assurance et pédagogie aux objections pour maintenir un dialogue constructif.

8. Traiter les situations difficiles

Gérer les réclamations avec empathie, recul et professionnalisme afin d'apaiser les tensions et préserver la relation client.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis spécifique.

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant renforcer la qualité de ses interactions client et contribuer à une expérience plus fluide, positive et mémorable.

PUBLIC CIBLE

- Commerciaux et conseillers clientèle
- Managers commerciaux
- Responsables relation client
- Chargés de clientèle
- Équipes service client ou support
- Toute personne en contact direct avec des clients

DURÉE

- 2 jours (14 heures)

FORMAT

- Présentiel ou distanciel ou 100% digital selon les besoins

PEDAGOGIE

- Une approche pratique et interactive centrée sur les situations réelles de relation client. Les participants s'exercent à communiquer efficacement, écouter activement et à gérer des situations délicates pour offrir une expérience client fluide et mémorable sur tous les canaux.