

# Appliquer les fondamentaux de la relation client

## Description

---

Chaque jour, au cœur du magasin, une multitude de micro-interactions façonnent l'image de l'enseigne. Cette formation vous propose de revenir à l'essentiel : comprendre ce que le client attend vraiment, ce qu'il ressent, ce qui le fait revenir... ou fuir. Vous apprendrez à adopter une posture orientée client, à incarner les bons comportements, à communiquer avec impact et à jouer collectif pour offrir une expérience fluide et cohérente. Car derrière chaque sourire, chaque geste, chaque mot, c'est toute une chaîne de performance qui se met en mouvement. Et c'est en maîtrisant ces fondamentaux que l'on transforme une simple visite en véritable moment de satisfaction.

## Informations pratiques

---

<b>Durée</b>	1 jour(présentiel) / 3 x 2 heures (classe virtuelle)
<b>Modalités</b>	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
<b>Public cible</b>	Pour tout collaborateur en en contact direct avec les clients en magasin
<b>Tarifs</b>	1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle



Les ingénieurs de la connaissance

01/06/2026

## Objectifs

---

- Intégrer l'enjeu et les bénéfices d'une relation client optimale dans votre métier
- Prendre conscience de l'importance des techniques de communication dans la relation client
- Développer un comportement orienté client

## Programme détaillé

---

### 1. Identifier les attentes des clients

- Les attentes des consommateurs
- Le parcours du client sans couture en magasin
- Les incidences pour le client, les collaborateurs et l'enseigne

### 2. Comprendre l'importance de l'image dans la relation client

- Dans la peau du client
- Les conditions d'une relation client optimale

### 3. Adopter une attitude orientée client au quotidien

- C'est quoi, un comportement orienté client ?
- Les bonnes pratiques pour enthousiasmer et donner envie à nos clients
- Les incontournables de la communication

### 4. Jouer collectif au service de la relation client

- La chaîne de la performance
- Le travail en synergie en magasin



Les ingénieurs de la connaissance

01/06/2026

## **Approche pédagogique**

---

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- Des jeux de communication & des vidéos interpellantes
- Un jeu digital fil rouge « Défi client »
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

## **Modalités d'évaluation**

---

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

## **Accessibilité**

---

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.



Les ingénieurs de la connaissance

01/06/2026