

Formation Développer la relation client au cœur de son commerce

Commerçant Commercial / Vente

Référence de la formation : **C407**

Villes : **Strasbourg, Colmar, Mulhouse**

Au travers du programme ci-dessous, le stagiaire sera capable, à l'issue de la formation de :

- S'appuyer sur son fichier client pour fidéliser sa clientèle
- Repenser son « service client »
- Comprendre comment entretenir sa relation client à long terme



A distance



Accessible

Durée : **2 heures**

Tarif Inter : **150 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

Mise à jour le 5 mars 2026

Objectifs de la formation

- Savoir mettre en place des outils pour développer une relation client de qualité et à long terme
- S'appuyer sur son fichier client pour fidéliser sa clientèle
- Repenser son « service client »
- Comprendre comment entretenir sa relation client à long terme

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Toute personne travaillant dans la vente

Pré-requis

- Aucun

Les points forts de la formation ?

- Formation animée par un professionnel de la vente et de la relation commerciale
- Format court de 2h en distanciel

- Proposition concrètes de solutions pour les situations vécues par les participants
 - Simulations de cas
 - Partage d'expériences

Programme de la formation

1. L'accueil, la base d'une relation réussie

- La première impression
- La constance de l'accueil

2. Fidéliser sa clientèle via une base de données de qualité

- Créer sa base de données
- La tenir à jour
- Anticiper sa stratégie de fidélisation

3. Comment « romancer » sa relation client ?

- Assurer un service clients de qualité
- Comment dépasser ses attendus ?

4. Gérer ses clients difficiles... pour les faire revenir en boutique !

- Rattraper un client insatisfait
- Garder une relation de confiance sur le long terme

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes Exemples et échanges
Application et mise en œuvre

Évaluation des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d'atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d'application, des simulations ou des études de cas

Organisation

Formation en distanciel
Inter-Entreprises
Minimum 3 participants / Maximum 10 participants

Validation de la formation

Attestation d'évaluation des acquis
Attestation de suivi de formation

Livrables

Support de formation
Plan d'action personnel

Chiffres clés

92 %

de recommandation
en 2025

93 %

de satisfaction
en 2025

81 %

de réussite CCE
en 2025