

# **FICHE FORMATION**

## **FIDÉLISATION ET RÉTENTION CLIENT**

Date de mise à jour : 20/12/2025

## Prérequis pour accéder à cette formation

|                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Niveau universitaire  | Aucun prérequis |
| Validation des acquis | Aucun prérequis |
| Formation préalable   | Aucun prérequis |
| Maîtrise d'éléments   | Aucun prérequis |

Cette formation est accessible à toute personne en contact avec des clients et souhaitant renforcer la relation client dans la durée.

## Public visé

Toute personne ayant une fonction commerciale, relation client ou de suivi client, amenée à entretenir et développer une relation client durable.

## Objectifs de cette formation

*Cette formation vise à développer les compétences relationnelles et communicationnelles nécessaires à la **fidélisation et à la rétention client**, en s'appuyant sur une posture professionnelle adaptée. Elle peut s'inscrire en complément des formations Communication Interpersonnelle AEC DISC ou EQ-i 2.0 afin d'aider à mieux comprendre son client et communiquer efficacement pour renforcer la relation client dans la durée.*

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprendre les enjeux de la fidélisation et de la rétention client</li> <li>● Adopter une posture relationnelle favorisant la satisfaction et la confiance</li> <li>● Communiquer efficacement pour renforcer la relation client dans la durée</li> <li>● Identifier les signaux d'insatisfaction et prévenir le risque de perte client</li> <li>● Gérer les situations sensibles de manière professionnelle et constructive</li> </ul> |
| Compétences visées     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Développer une communication orientée relation durable</li> <li>● Adapter sa posture et son discours aux attentes du client</li> <li>● Identifier et traiter les situations à risque relationnel</li> <li>● Renforcer la satisfaction et l'engagement client</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| Certification          | Aucune certification visée                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Contenu de la formation

### ● Module 1 Fondamentaux de la fidélisation et de la rétention

- ✓ Différence entre fidélisation et rétention client
- ✓ Enjeux de la relation client dans la durée
- ✓ Attentes, motivations et facteurs de fidélité
- ✓ Rôle de la posture relationnelle et de la communication

### ● Module 2 : Communiquer pour fidéliser et retenir

- ✓ Écoute active et reformulation dans la relation client
- ✓ Adapter son discours pour renforcer la satisfaction
- ✓ Identifier les signaux faibles d'insatisfaction
- ✓ Gérer une situation sensible sans dégrader la relation
- ✓ Mise en situation de fidélisation client

### Méthodes pédagogiques intégrées aux modules

Des **misés en situation professionnelles, jeux de rôles, études de cas concrets et échanges de pratiques** seront proposés sur l'ensemble des modules, en petit groupe, afin de favoriser l'appropriation des outils et leur transposition immédiate en situation professionnelle.

### Attestation

Une **attestation de fin de formation** est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Les supports de cours seront envoyés aux bénéficiaires par mail sous une semaine à l'issue de la formation.

## Durée de l'action de formation

1 session de **3,5 heures (sur ½ journée)** est prévue pour cette action de formation pour un groupe de 8 à 10 personnes.

## Délai d'accès

Le délai d'accès à cette formation est de 30 jours calendaires.

## Calendrier prévisionnel

Cette formation est organisée tout au long de l'année. Les dates de session sont définies en fonction des disponibilités mutuelles, des besoins identifiés du client et communiquées au minimum 30 jours calendaires avant le démarrage de la formation, conformément au délai d'accès indiqué.

## Intervenant(s)

L'action de formation est animée par **Mme Virginie Sablé-Pothier**, dont le curriculum vitae et les références professionnelles sont joints à la présente fiche.

### Contact :

✉ [virginie.sable-pothier@vsp-conseiletsolutions.com](mailto:virginie.sable-pothier@vsp-conseiletsolutions.com)

☎ 06 95 00 41 39

## Coût et prise en charge

Le prix de la formation est indiqué en euros, **hors taxes (HT)**. La **TVA au taux légal en vigueur (20 %)** sera appliquée. Le règlement sera effectué par virement sur le compte de Vision Stratégie Performance – Conseil & Solutions.

### Tarif : sur devis

Un devis correspondant est transmis avec ce programme et la convention de formation, il devra être retourné signé.

Les frais de déplacement et d'hébergement éventuels du formateur seront refacturés au réel sur base de justificatifs.

### Frais annexes de déplacement du formateur :

☐ Oui ☐ Non

Cette action, répondant aux critères énoncés d'action de formation professionnelle est éligible à une prise en charge par votre OPCO.

### Pour rappel :

Il s'agit des actions de formation, des bilans de compétences, des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et des actions de formation par apprentissage. Ces actions doivent permettre d'anticiper les mutations économiques et sociétales avec un souci constant d'inclusion sociale et d'évolution des compétences des actifs.

La formation professionnelle a pour objet de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des travailleurs, de permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel, à la sécurisation des parcours professionnels et à leur promotion sociale. Article L. 6311-1 du Code du Travail.

En cas de financement par un tiers (OPCO, CPF, etc.), le client doit fournir les documents nécessaires avant le début de la formation. À défaut, il reste personnellement redevable du montant total.

## Modalités, moyens pédagogiques, techniques et humains

L'accès à la formation s'effectue après réception de la demande du Commanditaire (par mail, fiche de contact ou téléphone), suivie d'une analyse du besoin et d'une étude de faisabilité par l'Organisme de Formation, incluant notamment les conditions d'accessibilité et, le cas échéant, les modalités d'adaptation ou d'orientation.

À l'issue de cette analyse, la fiche formation, le programme détaillé, le devis et la convention de formation sont transmis. L'inscription devient définitive à réception par Vision Stratégie Performance – Conseil & Solutions de la présente convention de formation et du devis signés avec la mention « bon pour accord ».

Avant le démarrage de la formation, et au plus tard 15 jours avant celui-ci, le livret d'accueil, le règlement intérieur, la convocation ainsi que le questionnaire d'entrée en formation sont adressés aux bénéficiaires.

Pour cette action de formation, les moyens suivants sont mobilisés :

- Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Études de cas, mises en situation, jeux de rôles
- Travaux individuels et collectifs
- Outils d'analyse et de communication

La formation se déroule :

- ☒ **en présentiel**, dans les locaux du client, équipés du matériel nécessaire (tableau, vidéoprojecteur...)
- ☐ **à distance**, via un outil de visioconférence (TEAMS), chaque participant disposant d'un ordinateur avec caméra, micro et connexion internet.

**Modalités particulières :** aucune

L'intervenant justifie de plus de **20 ans d'expérience** en management, développement commercial, emploi et recrutement, et est certifié aux méthodes **AEC DISC** et **EQ-i 2.0**.

Une feuille d'émargement est signée par les participants et le formateur afin d'attester de la réalisation de la formation.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. En cas de besoin spécifique, merci de nous contacter afin d'étudier les possibilités d'adaptation pédagogique, technique ou organisationnelle.

**Contact référente handicap :** ✉ [virginie.sable-pothier@vsp-conseiletsolutions.com](mailto:virginie.sable-pothier@vsp-conseiletsolutions.com)

☎ 06 95 00 41 39

## Supports de formation

☒ Papier    ☒ Numérique    ☒ Projection    ☐ Documentaire    ☐ Autre

## Suivi des résultats / Evaluation

Les acquis de cette action de formation seront évalués au moyen :

- D'un questionnaire d'auto-positionnement servant d'évaluation en entrée et en sortie de formation, permettant de mesurer la progression du participant
- De mises en situation professionnelles évaluées par le formateur via des grilles d'évaluation formative
- D'un questionnaire final de validation des compétences acquises

A l'issue de la formation : un questionnaire sur l'évaluation des moyens techniques, pédagogiques et humains délivrés pendant la formation.

Une évaluation à froid pourra être proposée 1 à 3 mois après la formation afin de mesurer la mise en application des acquis.

**Questionnaire de satisfaction :** Les données sont conservées pendant 18 mois afin de permettre l'envoi d'un questionnaire de satisfaction globale si nécessaire.