PARCOURS COMPÉTENCES+

RELATION CLIENT AUGMENTÉE

Cours pratique de 9 jours

NEW

Prix : 3400 € H.T.

DESCRIPTION

Ce parcours certifiant vise à professionnaliser la posture des acteurs de la relation client dans un environnement digitalisé et augmenté par l'intelligence artificielle. Il s'appuie sur une pédagogie active, un projet fil rouge et des intersessions permettant de concevoir, tester et mesurer des actions concrètes de relation client augmentée.

PUBLIC CONCERNÉ

Chargé(e)s de relation client, conseillers clientèle, assistants commerciaux, ADV et toute personne en contact client souhaitant renforcer sa communication, vente et fidélisation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre les enjeux et missions clés de la relation client
- Analyser les attentes et comportements clients dans un contexte digital et augmenté par l'IA
- Mettre en œuvre des techniques de vente et gérer les objections
- Développer des actions de fidélisation et mesurer leur impact (ROI)
- Rédiger des communications écrites professionnelles et empathiques assistées par l'IA
- Utiliser les outils digitaux et l'IA pour offrir une expérience client cohérente et personnalisée
- Participer à l'instauration d'une culture client pilotée par la performance
- Concevoir, réaliser et présenter un projet fil rouge « Relation client augmentée »

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

PARTICIPANTS

Chargé(e)s de relation client, conseillers clientèle, assistants commerciaux, ADV et toute personne en contact client souhaitant renforcer sa communication, vente et fidélisation.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

SOLUTIONS DE FINANCEMENT

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page :
Comment financer sa formation ou contactez votre conseiller formation

HORAIRES

LES FORMATIONS ONT LIEU DE 9H À 17H30, AVEC UNE PAUSE DE 1H À 1H30 POUR LE DÉJEUNER.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

POURQUOI CHOISIR LE PARCOURS Relation Client Augmentée

Transformez chaque interaction en levier de fidélisation et de performance

- Créer des échanges clients à forte valeur ajoutée, en toutes situations
- Personnaliser la relation pour renforcer durablement la fidélisation
- Exploiter le digital et l'IA pour enrichir ses pratiques relationnelles
- Mesurer et optimiser l'impact de ses actions relation client

Un parcours concret pour renforcer votre impact et créer une expérience client unique

VOTRE CERTIFICATION

Certification Compétences+ Relation client augmentée.

01

MODALITÉS DE CERTIFICATION

La certification Compétences+ Relation client augmentée se déroule sur une journée et repose sur la présentation d'un projet fi un jury.

DÉROULEMENT DE L'ÉVALUATION

02

Le candidat présente oralement son projet « Relation client augmentée » et explique la démarche suivie, les actions mises en œ les résultats obtenus.
La présentation s'appuie notamment sur :

- le contexte et la problématique client ;
- le diagnostic réalisé ;
- les actions conduites pour améliorer la relation client ;
- les livrables produits ;
- les cas d'usage intégrant l'intelligence artificielle ;
- les résultats observés et les axes d'amélioration.

DÉMONSTRATION DES LIVRABLES

03

Le candidat présente et, lorsque cela est pertinent, démontre les livrables réalisés dans le cadre du projet, notamment productions intégrant l'IA.

ÉCHANGES AVEC LE JURY

04

Un temps d'échanges avec le jury permet au candidat de préciser ses choix, de répondre aux questions posées et de démontre mobiliser les compétences acquises dans des situations concrètes de relation client.

MON PARCOURS

DISPOSITIF PÉDAGOGIQUE HYBRIDE : 5 modules, 4 inter-sessions répartis sur 4 à 5 mois

- **Module** : Sessions en présentiel et distanciel
- **Inter-session** : Travaux en autonomie + accompagnement + plateforme dédiée
- Un formateur référent + un ingénieur pédagogique ORSYS dédié à toute la coordination
- Un suivi individualisé, du démarrage au passage de la certification

MODULE 01
Poser les bases de la relation client et comprendre les attentes

2 JOURS

- Atelier d'ouverture immersive « Mon meilleur souvenir client ».
- Rôles et missions du Chargé(e) de relation client.
- Profil et comportements des clients.
- Atelier immersive : Le client incognito.
- Les clés d'une relation client réussie.
- Culture client en entreprise.
- Atelier collectif : Diagnostic et plan d'action.

INTER-SESSION

- Observer une interaction client réelle ou simulée (appel, mail, visite, chatbot…).
- Décrire brièvement la situation et les émotions du client (10 lignes maximum).
- Identifier 2 points forts et 2 axes d'amélioration dans la gestion de la relation.
- Partager l'analyse sur Moodle sous forme de texte court et échanger avec le formateur.

MODULE 02
Communication écrite et outils digitaux assistés par l'IA

2 JOURS

- Atelier d'ouverture immersive : « les pires mails reçus… Et ceux générés par une IA.
- Optimiser ses écrits pour renforcer la relation client.
- Maîtriser les techniques d'écriture assistée par IA.
- Atelier : L'IA à l'épreuve du client.
- Utiliser les outils digitaux pour fluidifier et automatiser la communication client.
- Cohérence et personnalisation à l'ère de l'IA.
- Le challenge de la communication augmentée : IA et posture humaine.

INTER-SESSION

- Sélectionner un message client réel ou reconstitué (mail, chat, réclamation).
- Rédiger une réponse assistée par IA et une réponse personnelle (5 lignes maximum chacune).
- Comparer les deux réponses en 3 lignes (clarté, ton, empathie).
- Publier la production sur Moodle et bénéficier d'un retour du formateur.

MODULE 03
Maîtriser les techniques de vente et gérer efficacement les objections

2 JOURS

- Atelier d'ouverture immersive : Le pire vendeur du monde ».
- Les étapes essentielles du processus de vente.
- Construire un argumentaire convaincant.
- Détecter et gérer les objections.
- Atelier : Le face-à-face objections ».
- Développer son assertivité et son intelligence émotionnelle.
- Atelier collectif : Le challenge de la vente réussie.

INTER-SESSION

- Identifier une objection client fréquente rencontrée dans son contexte professionnel.
- Rédiger une réponse argumentée en appliquant les techniques vues en formation (6 lignes maximum).
- Expliquer en 3 lignes pourquoi cette réponse est efficace.
- Publier la réponse sur Moodle et échanger sur les pistes d'amélioration.

MODULE 04
Développer la fidélisation client et suivre la qualité de service

2 JOURS
- Atelier d'ouverture immersive : "Le client fidèle… ou pas !
- Comprendre les enjeux de la fidélisation client.
- Mettre en œuvre une stratégie de fidélisation efficace.
- Suivi qualité et amélioration continue.
- Atelier immersif : "L'art de récupérer un client perdu".
- Mesurer l'impact et le retour sur investissement (ROI).
- Atelier collectif : "Le challenge ROI & fidélisation".

INTER-SESSION

- Mettre à jour le projet fil rouge : action menée, résultat observé et impact client.
- Rédiger une mini-synthèse en 10 lignes maximum.
- Préparer un pitch de présentation de 30 secondes.
- Recevoir un retour du formateur pour finaliser la préparation à la soutenance.

MODULE 05
Certification compétences+ relation client augmentée

1 JOUR
- Présentation orale du projet fil rouge « Relation client augmentée ».
- Démonstration de livrables et de cas d'usage intégrant l'IA.
- Échanges avec le jury.

CALENDRIER PROMO 2026

Ce programme est une création originale, conçu par les équipes pédagogiques d'ORSYS Formation. Toute reproduction, représentation, adaptation ou exploitation, totale ou partielle, sans autorisation préalable écrite d'ORSYS, est strictement interdite. ORSYS se réserve le droit d'engager toute action nécessaire à la protection de ses droits de propriété intellectuelle.