



Formations en **communication**

Pour développer l'innovation de la communication en entreprise.
Pour **élargir ses compétences** et apprendre à mieux communiquer en entreprise, à mieux transmettre ses messages, pour partager un **langage commun**.

Gestion de la relation client



Durée :
14h - 2 jours

Strasbourg

INTER-ENTREPRISE

2 à 6 personnes - 1 200€ H.T.



du **lundi 08** au **mardi 09 juin 2026**



du **jeudi 19** au **vendredi 20 novembre 2026**

France

INTRA-ENTREPRISE

2 à 6 personnes - 2 400€ H.T.

Formation sur demande.

Frais de déplacement à prévoir.



Programme

→ LES FONDEMENTS DE LA RELATION CLIENT

Retour d'expérience

Identifier les problématiques et les conséquences d'une relation client non maîtrisée. Comment créer l'engagement du client ?

→ IDENTIFIER ET AJUSTER SES COMPORTEMENTS ET POSTURES DANS LA RELATION

Se connaître pour mieux entrer en relation

Gérer ses émotions et prendre conscience de ses comportements en situation. Les adapter en fonction.

Attitudes et comportements du client

Comment faire face et adapter sa posture en fonction des différentes situations ?

→ ADOPTER UNE COMMUNICATION AUTHENTIQUE ET NON AGRESSIVE

Les règles de la communication

Comment se passent nos échanges et comment agir pour ne pas se laisser déborder ?

Développer des méthodologies assertives

Développer des comportements assertifs pour adopter une communication non violente.

→ PERSONNALISER LA RELATION CLIENT ET CULTIVER LA CONFIANCE DANS LA DURÉE

Mettre en place une expérience client pour le fidéliser

Comment rendre l'expérience client unique pour en faire un ambassadeur ?

→ ACTION & CONCLUSION

Définir des actions concrètes et réalisables dans votre entreprise. Présentation de vos solutions à mettre en place et débrief.

Questions, précisions.

Accompagnement personnalisé dans 3 à 6 mois (2 heures) : retour sur la mise en place dans votre entreprise.

INDICATEURS QUALITÉ – NOS FORMATIONS

Note générale

★ 9,5/10

Montée en compétence

↗ 5,6/10 à 7,8/10

Chiffres stagiaires

Nbr 820 stagiaires
7290 heures

PRÉ- INSCRIPTION

Cliquez sur ce lien



VOTRE FORMATEUR

Découvrez son profil



Objectifs

Comprendre **les fondements de la relation client**.

Adopter une **communication authentique et non agressive**.

Savoir **identifier et ajuster ses comportements et postures** dans la relation.

Personnaliser la relation client et cultiver la confiance dans la durée.



Modalités d'accès

→ Public

Professionnels en contact avec la clientèle (accueil, vente, service client, SAV, fonctions support, managers...) souhaitant enrichir leur posture relationnelle et affirmer leur communication.

→ Prérequis

Aucun. Questionnaire de positionnement et d'évaluation des acquis en entrée de formation.

→ Accessibilité PSH

Politique d'accessibilité et conditions d'accès pour les personnes en situation de handicap : [cliquez ici](#)
Contact référent handicap : David SALVADORE – 0648282667 – info@5sens-conseils.com

→ Délais et modalités d'accès

15 jours entre la demande et le démarrage de la formation. Jusqu'à 2 mois pour les personnes en situation de handicap (en fonction de l'aide à mettre en place).

L'accès à la formation est possible après avoir complété une demande d'inscription (en ligne ou formulaire du programme), avoir signé un devis et une convention de formation.

→ Méthodes et moyens mobilisés

Alternance d'apports théoriques et de **mises en situation filmées pour une amélioration de sa posture et de ses pratiques**.

Accès en ligne aux ressources pédagogiques et documentaires (échanges, contenus pédagogiques, quiz).

Salle avec écran et paper board.

Documents supports de formation projetés.

→ Modalités de suivi et d'évaluation

Évaluations formative pendant la formation (quiz, mises en situation, études de cas) et sommative en fin de formation (quiz ou présentation de projet).

Certificat de réalisation sur les compétences acquises.

Questionnaire d'évaluation à chaud et à froid (J+30 à J+90).

Feuille d'émargement.



Nous contacter

 info@5sens-conseils.com

 06.48.28.26.67



[5sens-conseils.com](https://www.5sens-conseils.com)

Raison sociale de l'organisme de formation : 5 SENS CONSEILS SASU (5SC)
N° SIRET : 802 454 801 00027, enregistrée au RCS de Strasbourg.
Code APE 8559 A - Formation continue d'adultes.
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 21 51 01731 51 auprès du préfet de région du Grand-Est, cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Adresse : 4 quai Koch, 67000 Strasbourg