

## IDENTIFICATION

<b>Intitulé</b>	Du premier contact à la fidélisation : optimiser la relation client
<b>Heures totales</b>	8 HEURES
<b>Modalités</b>	Classe virtuelle avec formateur, Présentiel
<b>Formats</b>	Intra Entreprise, Inter Entreprise
<b>Financements</b>	OPCO EP - OPCO 2i - FIFPL - AGEFICE - POLE EMPLOI

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Cette formation a pour objectif de développer les compétences relationnelles et communicationnelles des professionnels en contact avec les patients, leurs proches et les prescripteurs. Elle permet de maîtriser les étapes clés de la relation client – de l'accueil initial jusqu'à la fidélisation – afin d'améliorer la qualité de service, renforcer la satisfaction des usagers et valoriser l'image de l'entreprise.

## PUBLIC

- Techniciens et intervenants PSDM en contact direct avec les patients
- Collaborateurs administratifs et chargés de relation client
- Responsables de secteur et managers d'équipes terrain
- Toute personne impliquée dans la relation patient-client et dans la satisfaction des usagers

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Accueillir un client ou un patient avec professionnalisme et empathie.
- Communiquer de manière claire, adaptée et rassurante.
- Identifier les besoins exprimés et implicites des patients et de leurs proches.
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles avec diplomatie.
- Mettre en place des actions de suivi pour renforcer la satisfaction et la fidélisation.

## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis spécifique, mais une expérience en relation client ou patient est un atout.

## ORGANISATION DU MODULE

E-Learning	Classe virtuelle avec formateur	Présentiel	Moyens pédagogiques	Evaluation
/	8 heures	8 heures	Apports théoriques et méthodologiques Jeux de rôle et mises en situation pratiques Études de cas concrets issus du secteur médico-technique Échanges d'expériences et co-construction de solutions	Quiz de validation des connaissances Evaluation formateur Attestation de formation

## PLAN DÉTAILLÉ

	CONTENU ASSOCIÉ	DURÉE
<b>Mise en place du cadre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des objectifs et du programme</li> <li>• Tour de table et recueil des attentes individuelles</li> <li>• Mise en action des participants</li> </ul>	30 minutes
<b>Module 1 – Les fondamentaux de la relation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les attentes spécifiques des usagers dans le domaine médico-technique</li> <li>• Posture professionnelle, écoute active et empathie</li> <li>• Les règles de communication interpersonnelle</li> </ul>	1 heure et 30 min
<b>Module 2 – Du premier contact à l'installation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil téléphonique et présentiel</li> <li>• Présentation claire des prestations et du matériel</li> <li>• Construction d'un climat de confiance dès le départ</li> </ul>	2 heures
<b>Module 3 – Le suivi et la gestion des interactions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratiques de communication adaptées aux situations sensibles</li> <li>• Gestion des plaintes et réclamations</li> <li>• Prévention et gestion des situations conflictuelles</li> </ul>	2 heures
<b>Module 4 – La fidélisation et la satisfaction client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et méthodes de suivi (questionnaires, indicateurs de satisfaction)</li> <li>• Valorisation du rôle du technicien/intervenant dans l'image de l'entreprise</li> <li>• Construire une relation durable basée sur la confiance</li> </ul>	1 heure
<b>Module 5 – Mise en pratique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux de rôle et simulations d'entretien</li> <li>• Études de cas issus du terrain</li> <li>• Élaboration d'un plan d'action individuel d'amélioration de la relation client</li> </ul>	1 heure

## SITUATION DE HANDICAP

Modalités	Référent handicap Ycare
Nous étudions chaque situation pour adapter la prestation de formation en fonction des besoins.	adrien@ycare.net

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

contact@ycare.net

05.31.61.41.71

www.ycare.net

Inscription 15 jours avant le début de la formation et jusqu'à 8 jours pour ajout d'un nouveau participant.