PROGRAMME DE FORMATION - LE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT

1. Organisme de formation

Dénomination	TRIOMPHE
Forme juridique	SAS
Adresse	6 avenue Eugène Godin, 77000 Melun
SIRET	98778152300012
Code NAF	8559B - Autres enseignements
Déclaration d'activité	11770918077 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Représentant légal	Yacine HADJ HAMOU, Co gérant
Contact	contact@triomphe.cloud - 06 23 48 37 84
Site internet	https://triompheacademie.com

2. Intitulé et public

Intitulé	Le développement de la relation client
Public visé	Commerciaux sédentaires ou terrain ; entrepreneurs, freelances et dirigeants de TPE ; artisans, professionnels du bâtiment, agents immobiliers et consultants en contact direct et régulier avec leurs clients
Prérequis	Aucun prérequis.
Effectif	1 à 15 participants par session
Délai d'accès	1 semaine entre la validation de l'inscription et l'entrée en formation. Pour un stagiaire finançant sa formation à titre individuel : 14 jours minimum, délai légal de rétractation de 10 jours inclus.

3. Objectifs opérationnels et critères d'évaluation

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

Ref.	Objectif opérationnel	Critère de réussite
O1	Mener un échange client en pratiquant l'écoute active, la reformulation et le traitement des objections	Au moins 7/10 au test intermédiaire et aux questions correspondantes du test final
O2	Cartographier le parcours client et identifier les irritants et les moments de vérité	Au moins 5 points de contact, 2 irritants et 1 moment de vérité identifiés au cas pratique
O3	Définir des actions de fidélisation concrètes et adaptées à son activité	3 actions réalistes et datées proposées au cas pratique
O4	Construire un plan de suivi client exploitable dans un CRM	Plan de suivi complet (action, fréquence, canal, responsable) avec au moins un indicateur mesurable

Seuil de validation : 18/25 au test final (QCM sur 15 + cas pratique sur 10), soit 70 %, conformément au barème de la grille d'acquisition des compétences.

4. Contenu de la formation

Jour 1 - Poser les bases d'une relation client solide (8 h) - 09h00 - 12h30 / 13h30 - 18h00

- Accueil, présentation des objectifs, du déroulé et des modalités d'évaluation
- Test de positionnement d'entrée
- Identifier les enjeux clés de la relation client aujourd'hui
- Comprendre et cartographier le parcours client
- Écoute active, questionnement, reformulation
- Jeux de rôle : mieux communiquer et gérer les objections
- Test intermédiaire

Jour 2 - Fidéliser ses clients grâce à des actions concrètes (8 h) - 09h00 - 12h30 / 13h30 - 18h00

- Passer d'une logique de vente à une logique de fidélisation
- Créer une expérience client différenciante, traiter les réclamations
- S'initier aux outils de CRM
- Construire son propre plan de suivi
- Test final - évaluation des acquis (QCM et cas pratique)
- Bilan à chaud, questionnaire de satisfaction et clôture

5. Durée, rythme et horaires

Durée totale	16 heures (2 jours)
Répartition	Jour 1 : 8 h - Jour 2 : 8 h
Horaires - tous les jours	09h00 - 12h30 et 13h30 - 18h00
Jours d'ouverture	Du lundi au vendredi, selon le calendrier de la session convenu avec le client

> **Durée de référence**
>
> La durée de 16 heures correspond à la somme des séquences du déroulé pédagogique détaillé : 2 jours de 8 h. Elle figure à l'identique sur la convention ou le contrat de formation, le relevé d'assiduité, l'attestation de fin de formation et le certificat de réalisation.

6. Modalités pédagogiques et techniques

Modalité	Formation en présentiel
Lieu	6 avenue Eugène Godin, 77000 Melun, ou dans les locaux de l'entreprise cliente (intra)
Intervenant	Meriem HARCHAOUI, formatrice disposant de compétences professionnelles et pratiques en relation client et développement commercial
Moyens techniques	Salle de formation équipée (vidéoprojecteur, tableau, connexion wifi) ; ordinateur portable du stagiaire recommandé pour les exercices

Moyens pédagogiques	Apports méthodologiques, jeux de rôle, ateliers appliqués à l'activité de chaque stagiaire, démonstration d'un outil CRM, support de cours remis en début de formation
Assistance technique	Assistance assurée par l'équipe TRIOMPHE à contact@triomphe.cloud ou au 06 23 48 37 84, réponse sous 24 heures ouvrées pendant toute la durée du parcours
Assistance pédagogique	Accompagnement individuel pendant les séquences par le formateur et possibilité de sollicitation par courriel entre les journées
Suivi de l'assiduité	Feuille d'émargement par demi-journée, signée par le stagiaire et le formateur

7. Modalités d'évaluation et de validation

- Test de positionnement d'entrée le premier jour (auto-évaluation et QCM), pour situer le niveau et ajuster le parcours
- Évaluation formative : 1 test intermédiaire en fin de jour 1 et jeux de rôle débriefés
- Test final le dernier jour : QCM, cas pratique appliqué à l'activité du stagiaire et auto-évaluation de fin de formation
- Grille d'acquisition des compétences renseignée par le formateur
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis (article L.6353-1 du Code du travail)
- Certificat de réalisation remis à l'issue de l'action

La formation ne prépare à aucune certification enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles ni au Répertoire spécifique.

8. Tarif

Tarif par stagiaire	600 EUR TTC par stagiaire
TVA	TVA non applicable, article 261-4-4° a du Code général des impôts
Modalités de règlement	Selon les conditions générales de vente et la convention ou le contrat de formation ; paiement échelonné possible
Financements	Financement personnel, prise en charge par l'employeur dans le cadre du plan de développement des compétences, prise en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) selon ses critères

9. Accessibilité et situation de handicap

Référent handicap	Nom du référent handicap : Meriem HARCHAOUI - contact@triomphe.cloud
Démarche	Un échange est proposé dès l'inscription à toute personne signalant un besoin d'aménagement, afin d'évaluer la faisabilité et de définir les adaptations.
Adaptations possibles	Supports adaptés, temps majoré lors des évaluations, horaires aménagés, séquences fractionnées, accessibilité des locaux à vérifier avec le référent
Relais mobilisés	Agefiph, Ressource Handicap Formation d'Île-de-France

10. Réclamations

Toute réclamation peut être adressée à contact@triomphe.cloud ou par courrier au siège. Un accusé de réception est transmis sous 48 heures et une réponse écrite sous 8 jours ouvrés au maximum. La procédure de gestion des réclamations est remise avec le livret d'accueil.

11. Indicateurs de résultats - année 2025

Indicateur	Résultat 2025
Stagiaires formés	8
Heures de formation suivies	168 heures
Taux de satisfaction des bénéficiaires	100%
Satisfaction moyenne	9,5 / 10
Taux de réussite (objectifs atteints)	100%
Note moyenne à l'entrée (test de positionnement)	5,6/10 (auto-évaluation)
Note moyenne à la sortie (test final)	7,8/10 (auto-évaluation)
Progression moyenne	+2,2 points
Taux d'abandon ou d'interruption	0%
Taux d'obtention de la certification	Non applicable

Volumes 2025 issus du récapitulatif des sessions : 3 sessions de 21 h, du 8 au 10 décembre (6 stagiaires), du 23 au 26 décembre (1 stagiaire) et du 29 au 31 décembre (1 stagiaire). Moyennes pondérées par le nombre de stagiaires de chaque session. Satisfaction issue du questionnaire à chaud (impact à froid : 9,7/10) ; notes d'entrée et de sortie issues de l'auto-évaluation des stagiaires (questionnaires Digiforma). Indicateurs mis à jour annuellement.