



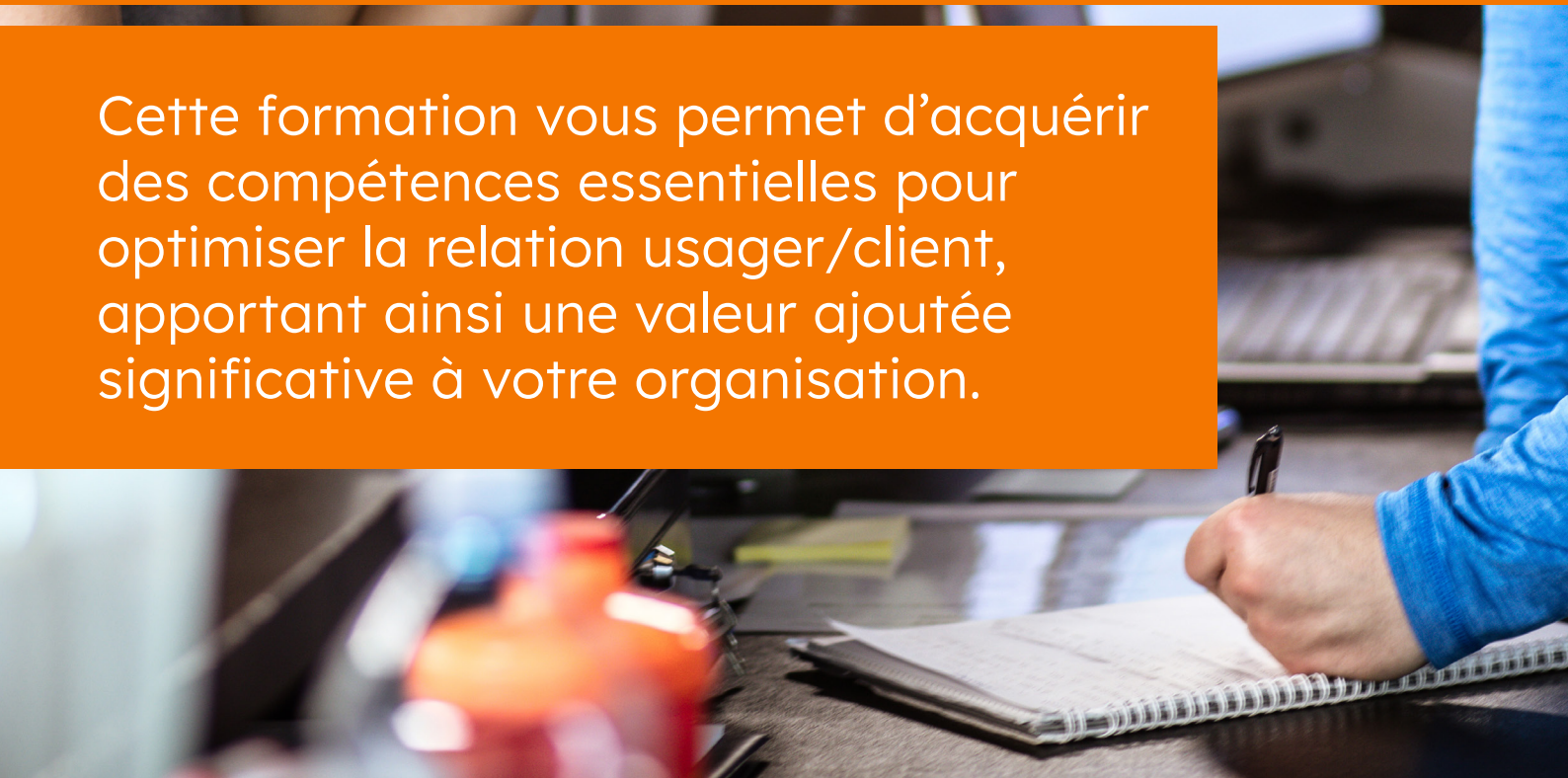
N124

LIBÉREZ VOTRE
IMAGINATION

FORMATION

LA CULTURE DE LA RELATION USAGER / CLIENT

Cette formation vous permet d'acquérir des compétences essentielles pour optimiser la relation usager/client, apportant ainsi une valeur ajoutée significative à votre organisation.



Cultivez le meilleur de vous-même
N124FORMATION.FR

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE



N124 formation se présente comme un acteur essentiel du développement des compétences des salariés, mais aussi des changements organisationnels et technologiques qui rythment la vie des entreprises des associations et des collectivités territoriales.

Les formations proposées allient cas pratiques et interactivité. La pertinence des contenus des programmes nous permet de nous positionner comme un des acteurs majeurs sur le marché de la formation professionnelle continue.



N124 FORMATION EST AGRÉÉ DE LA CERTIFICATION QUALIOPI,
QUALIOPI EST LA SEULE CERTIFICATION QUI PERMET D'ATTESTER DE LA QUALITÉ
D'UN PROCESSUS DE FORMATION RESPECTANT LES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ.

N124 FORMATION EST ENREGISTRÉE SOUS LE N° 91 34 07 487 34

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Article L. 6352-12 du Code du Travail.

N124

LIBÉREZ VOTRE
IMAGINATION

Cultivez le meilleur de vous même.

LA CULTURE DE LA RELATION USAGER / CLIENT

2025 - Satisfaction stagiaires : 100 % - Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques : 100 %*

Cette formation vous permet d'acquérir des compétences essentielles pour optimiser la relation usager/client, apportant ainsi une valeur ajoutée significative à votre organisation. Elle renforce la confiance en soi dans votre pratique professionnelle, vous permettant d'aborder chaque interaction avec assurance et expertise.

OBJECTIFS

Être capable de :

- Définir la relation usager / client
- Identifier les besoins de la relation
- Planifier la transmission d'informations dans des situations pratiques
- Encourager une culture organisationnelle qui valorise la diversité et l'inclusion
- Construire une stratégie de gestion de crise
- Évaluer l'efficacité de votre stratégie d'optimisation de la relation usager / client

LES PLUS DE LA FORMATION

Fondée en 2002, N124 est une agence de communication spécialisée dans le développement du leadership et la valorisation des entreprises, des associations et des collectivités territoriales.

Forte de son expérience pratique et de son expertise, notre équipe vous accompagne pour bâtir des stratégies de communication efficaces et sur mesure, toujours centrées sur l'humain.

TARIFS

Dans nos centres de Formation

600 euros ttc par personne.

Collation et déjeuner offert.

Formation in situ dans votre entreprise

selon vos disponibilités.

DATES ET LIEUX DE FORMATION

Consultez les sessions sur :

N124FORMATION.FR

MODALITÉS D'ACCÈS

Les modalités et délais d'accès à la formation sont consultables sur :

n124formation.fr/modalites-acces



Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter.

Nous étudierons ensemble comment répondre à vos besoins spécifiques.

POUR QUI ?

Toute personne concernée par la relation client.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

ÉVALUATION COMPÉTENCES

- Quiz
- QCM
- Mise en situation

DURÉE

Cette formation dure 7 heures.

HORAIRE

09h00-12h00 / 14h00-18h00.

EFFECTIF FORMATION

De 1 à 6 personnes.

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Une documentation pédagogique est remise à chaque stagiaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES & MÉTHODES MOBILISÉES

Nous adaptons nos formations à vos besoins en partant de vos problématiques. Tout au long de nos formations nous utilisons des exposés, supports de cours, des mises en situation, des jeux pédagogiques, des exercices et des études de cas pour transformer les apports théoriques en véritables compétences opérationnelles.

A la fin de la formation une attestation de formation avec l'évaluation de vos acquis sera délivrée.

MOYENS TECHNIQUES

Nous privilégions le travail avec papier et crayon qui favorise l'échange, la recherche, l'appropriation des savoirs, et la mémorisation.

Moyens techniques :

Vidéoprojecteur, support papier.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Définir la relation usager / client

- La confiance des usagers envers l'organisation
- Bâtir une relation de confiance
- L'expérience client

Identifier les besoins de la relation

- Écoute active
- Analyse des interactions
- Compréhension des besoins

Planifier la transmission d'informations dans des situations pratiques

- Définir les objectifs de communication
- Connaître le public cible
- Structurer le message
- Préparer les supports de communication

Encourager une culture organisationnelle qui valorise la diversité et l'inclusion.

- Valorisation de la diversité et l'inclusion dans les actions.
- Éducation des employés sur l'importance de la diversité et de l'inclusion
- Tolérance zéro envers la discrimination et le harcèlement

Construire une stratégie de gestion de crise

- Identification des risques
- Évaluation de l'impact sur l'organisation
- Process de gestion des crises potentielles

Évaluer l'efficacité de votre stratégie d'optimisation de la relation usager / client

- Exercices pratiques
- Bilan oral : ajustements et Amélioration Continue



N124 formation se tient à votre disposition pour toutes questions relatives à votre formation ou sur les indicateurs de résultats et de satisfaction au :

0 805 032 320 (service & appel gratuits) ou par courriel : of@n124formation.fr

N124 FORMATION

1, rue Marcellin Albert 34370 Creissan / Gers : 1, rue du Pigeonnier 32190 Bascous

0 805 032 320 - N124FORMATION.FR

Mise à jour : janvier 2026



N124 formation se tient à votre disposition pour toutes questions, réclamations, conseils et inscription.

0 805 032 320

**Service & appel
gratuits**

ou par courriel
of@n124formation.fr



N124 FORMATION EST AGRÉÉ DE LA CERTIFICATION QUALIOPI,
QUALIOPI EST LA SEULE CERTIFICATION QUI PERMET D'ATTESTER DE LA QUALITÉ
D'UN PROCESSUS DE FORMATION RESPECTANT LES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ.

N124FORMATION.FR