

Formation certifiante

Gestion de conflits

Customer Care

Relation client

Formation Relation Client en Ligne

Certification visée : « Gérer la relation client dans une entreprise digitale » — RS6922

- ✓ 400h de formation, 100% à distance
- ✓ Classes Zoom en direct, ateliers et Q&A avec des CSM en poste
- ✓ Certification reconnue — RS6922, organisme Qualiopi
- ✓ 96% de taux d'obtention de la certification en 2025, 100% de taux de satisfaction

96%

Taux d'obtention de
la certification

100%

Taux de satisfaction

490+

Candidats certifiés
depuis le lancement

6 000 €

Éligible OPCO ·
financement
personnel possible

RÉSUMÉ & PROGRAMME

400h pour maîtriser la relation client à distance et digitale

S'adresse aux professionnels qui souhaitent maîtriser la relation client sur les canaux à distance et digitaux (email, téléphone, chat, visio, CRM, self-service), avec une approche structurée du support, de la satisfaction, de la fidélisation et du Customer Success. Un parcours 100% en ligne – classes virtuelles, ateliers, Q&R, exercices, dossiers, études de cas et soutenances – pour développer à la fois les compétences relationnelles à distance et les compétences de pilotage (CRM, données, indicateurs, IA).

Objectifs pédagogiques

- Adapter sa communication écrite et orale aux canaux à distance
- Qualifier une demande, reformuler le besoin, répondre clairement
- Organiser un support en ligne et gérer les réclamations
- Concevoir un onboarding et exploiter un CRM pour piloter
- Piloter satisfaction, rétention, indicateurs, automatisation et IA

Public visé

- Pros de la relation client montant en compétence sur le digital
- Chargés de relation client, conseillers, équipes support
- CSM, chargés de compte, Account Managers en SaaS/digital
- Responsables service/support souhaitant structurer leurs méthodes
- Profils en reconversion, étudiants Bac+2

Prérequis d'admission

- Bac+2 ou 2 ans d'expérience en contact client
- Aisance avec les outils numériques et les échanges à distance
- Ordinateur et connexion internet stable
- Entretien de positionnement préalable

Programme de la formation – 3 blocs de compétences

1

Structurer et piloter la relation client en ligne

- ✓ Identifier les attentes des clients sur les différents canaux en ligne.
- ✓ Distinguer service client, support, Customer Success, Account Management.
- ✓ Définir des standards de disponibilité, ton, qualité et délai pour les interactions à distance.
- ✓ Pratiquer l'écoute active, le questionnement et la reformulation à distance.
- ✓ Structurer une réponse claire, concise et personnalisée, adaptée aux canaux et profils clients.
- ✓ Qualifier et prioriser les demandes selon urgence et impact.
- ✓ Gérer objections, insatisfactions et réclamations en gardant une posture de service.
- ✓ Définir les niveaux d'escalade et transmettre au bon interlocuteur.
- ✓ Structurer les étapes d'intégration et points de contact d'un client à distance.
- ✓ Mettre en place ressources de self-service et base de connaissance ; définir SLA et indicateurs du support.
- ✓ Centraliser données, historiques et demandes dans un CRM et construire des vues de suivi adaptées.
- ✓ Garantir la qualité et la conformité des données utilisées.

2

Développer et coordonner un portefeuille clients en ligne

- ✓ Suivre NPS, CSAT, CES, verbatims, feedbacks qualitatifs.
- ✓ Identifier les irritants spécifiques aux parcours en ligne.
- ✓ Transformer les retours clients en actions d'amélioration.
- ✓ Repérer les signaux faibles d'insatisfaction / désengagement.
- ✓ Construire un health score et prioriser les actions de suivi.
- ✓ Définir des plans de rétention et de réactivation adaptés.
- ✓ Identifier les opportunités d'upsell, cross-sell, renouvellement, referral.
- ✓ Adapter le niveau de suivi au profil, à la valeur et au potentiel du client.
- ✓ Concilier développement commercial et qualité de la relation.
- ✓ Préparer une revue de compte ou QBR orientée résultats et valeur.
- ✓ Présenter usages, indicateurs, recommandations, prochaines étapes.
- ✓ Formaliser un plan d'action partagé et en assurer le suivi à distance.

3

Concevoir une relation client augmentée par l'IA

- ✓ Identifier les données utiles à la satisfaction, au support, à la fidélisation.
- ✓ Construire des tableaux de bord simples et actionnables.
- ✓ Partager les enseignements avec support, sales, Customer Success, produit.
- ✓ Identifier les demandes traitables par workflows, formulaires, réponses assistées, self-service.
- ✓ Structurer des séquences de suivi adaptées au cycle client.
- ✓ Définir les points de contrôle et situations nécessitant une reprise humaine.
- ✓ Exploiter l'IA pour assister la rédaction, synthétiser les échanges, analyser les feedbacks.
- ✓ Comprendre apports et limites des assistants, bases de connaissance augmentées, agents conversationnels.
- ✓ Mesurer la qualité des réponses, prévenir erreurs et réponses inadaptées.
- ✓ Appliquer les principes de conformité et de protection des données.
- ✓ Documenter processus, responsabilités, règles d'escalade.
- ✓ Mettre en place une boucle d'amélioration continue à partir des données et retours clients.

Responsable relation client digitale

Customer Success Manager (CSM)

Chargé de relation client à distance

Responsable support / service client digital

Account Manager / chargé de compte

MODALITÉ & ÉVALUATION

MODALITÉ	PART DU PARCOURS	EXEMPLES
Distanciel synchrone	Classes virtuelles, ateliers, Q&A	Travail collectif, cas pratiques, échanges formateur
Asynchrone	Cours en autonomie et exercices	Modules e-learning, ressources, travaux à produire
Préparation et évaluation	Dossiers, examens blancs et soutenances	Études de cas, revues de compte, livrables pro

ÉVALUATION	OBJECTIF
Études de cas	Analyser une situation client et proposer un plan d'action argumenté
Dossier professionnel	Formaliser stratégie, indicateurs et processus de relation client en ligne
Soutenance orale	Présenter et défendre ses recommandations devant un jury

PROCHAINES SESSIONS 2026	DATES
Session 1 → 3	4 mai · 1 juin · 29 juin
Session 4 → 6	3 août · 31 août · 28 sept.

INDICATEUR	RÉSULTAT
Taux de validation	72,7%
Taux d'abandon	0%
Satisfaction	100%
Certifiés depuis lancement	490+

Outils & méthodes

100% distanciel, sans déplacement. Zoom, Kare Courses, Slack, Digiforma. Assistance : hello@kare.school

FINANCEMENT & CONTACT

OPCO

CPF

France Travail

Plan de développement

Financement personnel

Inscription au plus tard 14 jours ouvrés avant le début, sous réserve de places. Entretien de positionnement obligatoire (30 min). Certification RS6922 (France Compétences, enregistrée jusqu'au 28/11/2027). Accessible aux personnes en situation de handicap — aménagements sur demande auprès d'admin@kare.school.

KARE — SAS au capital de 80 164 € — RCS Paris 922 113 964 — SIRET 92211396400014 — NDA 11756649575 (ne vaut pas agrément de l'État).

Organisme	Kare School
Contact	hello@kare.school 06 48 78 76 13
Adresse	9 place Jacques Marette, 75015 Paris
Tarif	6 000 € — Éligible OPCO, CPF