

---

# Programme de Formation

---

## Formation Relation Client Omnicanale - Tous les Canaux

---

### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Mixte

---

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

Profils concernés :  
Professionnels souhaitant développer leurs compétences dans ce domaine, managers, collaborateurs, consultants, toute personne concernée par cette thématique dans son activité.  
Cette formation s'adresse à vous si :

- Vous souhaitez acquérir de nouvelles compétences
- Vous devez répondre à des exigences professionnelles
- Vous voulez évoluer dans votre fonction
- Vous cherchez à améliorer vos pratiques

#### **Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les fondamentaux de relation client omnicanale
- Appliquer les méthodes et bonnes pratiques
- Acquérir les compétences opérationnelles clés
- Mettre en œuvre les apprentissages sur des cas concrets
- Construire son plan d'action de mise en application

#### **Description**

Module 1 : Introduction à Relation Client Omnicanale

---

**Durée :** 3h

**Objectif opérationnel :** À l'issue de ce module, vous serez en mesure d'identifier les concepts fondamentaux et de comprendre le cadre de référence applicable à votre contexte professionnel.

**Contenu :**

- Introduction à Relation Client Omnicanale
- Contexte, enjeux et définitions clés
- Panorama des concepts fondamentaux
- État des lieux et autodiagnostic
- Premières mises en application

**Mise en pratique :** Exercices d'application sur des cas concrets  
**Livable :** Support de formation complet

Module 2 : Mise en pratique

---

**Durée :** 2h

**Objectif opérationnel :** À l'issue de ce module, vous maîtriserez la méthodologie et serez capable de l'appliquer dans votre environnement professionnel.



**Contenu :**

- Mise en pratique
- Méthodes et outils essentiels
- Exercices et cas pratiques
- Bonnes pratiques et pièges à éviter
- Plan d'action et prochaines étapes

**Mise en pratique** : Études de cas en sous-groupes  
**Livable** : Fiches mémo

**Module 3 : Synthèse et plan d'action**

**Durée** : 2h

**Objectif opérationnel** : Consolider l'ensemble des acquis et définir les actions concrètes à mettre en œuvre dès votre retour en poste.

**Contenu :**

- Synthèse des points clés de la formation
- Retours d'expérience et échanges entre participants
- Questions/réponses avec le formateur
- Construction du plan d'action individuel
- Évaluation des acquis

**Mise en pratique** : Élaboration de votre plan d'action personnalisé avec identification des priorités et des échéances.

**Livable** : Plan d'action formalisé avec objectifs SMART et calendrier de mise en œuvre

**Prérequis**

Aucune connaissance préalable du sujet n'est requise. Être à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur.

**Modalités pédagogiques**

Pédagogie active alternant apports méthodologiques et exercices pratiques. Études de cas et mises en situation. Échanges et retours d'expérience. Support de cours fourni.

**Moyens et supports pédagogiques**

Salle de formation équipée. Support de cours. Matériel pédagogique adapté.

**Modalités d'évaluation et de suivi**

- Évaluation des acquis (exercices, quiz)
- Mise en situation pratique
- Évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation

**Informations sur l'admission**

Inscription jusqu'à 14 jours avant le début. Délai : 2 à 4 semaines.

**Informations sur l'accessibilité**

Formation accessible aux PSH. Contact référent handicap : referent.handicap@akademiaformation.com