

Expérience Client pour les entreprises de proximité

OBJECTIFS

- Découvrir le concept d'Expérience Client et ses outils
- Relire son activité au prisme de l'Expérience Client pour détecter des opportunités
- Savoir exploiter ces outils au service de la qualité de service et de la satisfaction client

PROGRAMME DE FORMATION

— Les fondamentaux et enjeux de l'expérience client

- **Qu'est-ce que l'expérience client ?**
 - . *Expérience Client et notions rattachées*
 - . *Pourquoi est-ce important pour mon Entreprise de Proximité ?*
 - . *Exemples inspirants et échecs ... vers une nouvelle normalité*
- **Décrypter les comportements des consommateurs :**
 - . *Aujourd'hui ... et demain ? opportunités et menaces*
 - . *Parcours clients pour les EP : avant / pendant / après : toujours plus phygital !*

— Diagnostiquer l'expérience client de mon activité

- **De quels clients parle-t-on ?**
 - . *Clients fidèles ? Nouveaux clients ?*
- **Analyser le parcours, les points de contact et les moments-clés**
- **Pratiquer une veille**
- **Comprendre la Voix du client**

— Piloter son Expérience Client et développer la centricité-client

- **Élaborer un plan d'actions**
 - . *Identifier des opportunités*
 - . *Enrichir le parcours*
- **La culture centrée client, ma boussole de la satisfaction client**
 - . *En équipe*
 - . *L'amélioration continue*
 - . *Les indicateurs à suivre*

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entraînements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

PUBLIC

Les collaborateurs d'entreprises relevant de l'OPCO EP

DURÉE

1,5 jours (10 heures 30)

ÉVALUATION

Tout au long du programme grâce aux exercices réalisés : ateliers, mises en situation, questions orales

PRIX

Prise en charge par l'OPCO EP

POURQUOI SE FORMER ?

- Comprendre le concept d'Expérience Client et de son intérêt pour les Entreprises de la ville d'Epinal
- Des équipiers capables d'identifier des opportunités d'amélioration dans la satisfaction client et d'orchestrer leurs actions.
- Chaque participant repart avec des outils et un plan concret pour améliorer l'Expérience Client dans son point de vente.

PRÉREQUIS

aucun

MODALITÉS DU PARCOURS

En présentiel – en groupe de minimum 6 participants, maximum 12 participants pour faciliter les échanges.

Les 10h30 seront réparties sur 2 jours non consécutifs à raison de 7h en jour 1 et 3h30 en jour 2.

SOLUTIONS DE FINANCEMENT

OPCO



POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : **LA FORMATION QUI S'ADAPTE A VOS BESOINS**.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

Avant la formation : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.

Pendant la formation : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).

Après la formation : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez-nous : **03.87.37.97.77**

Ou par mail : nathalie.canot@cp-formation.com