

FORMATION

Optimiser et piloter l'Expérience Client

Objectifs :

- Créer une dynamique de grande satisfaction client,
- Comprendre le parcours client pour mieux l'accompagner et le fidéliser
- Piloter la satisfaction client

Pré requis : Aucun

En amont de la formation, un questionnaire sera envoyé aux participants afin de déterminer leur vision et expérience.

Public : L'ensemble du personnel

Durée : 3 jours, 21 heures

Dates : nous consulter

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

Délai d'accès à la formation : planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs,

Mise en situation

Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

Tarif :

Nous consulter

Jusqu'à 16 participants maximum

L'évaluation finale portera sur un questionnaire et une mise en situation.

Remise d'une attestation de formation

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr

MAJ 07/23



PROGRAMME

Optimiser et piloter l'Expérience Client

Contenu - JOUR 1

Module 1 : Les enjeux de la qualité perçue et de l'expérience client

Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client

De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients

Définir les enjeux de la qualité d'un service client

Module 2 : Décrire le parcours client

Dessiner le parcours client

Repérer les moments de vérité, les points d'impact

Raisonner multicanal et personae

JOUR 2

Module 3 : Associer l'expérience au service de l'entreprise

Relier le parcours client aux processus de l'entreprise

Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions"

Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention, en vérifier l'efficacité

Module 4 : Garantir la satisfaction des clients sur son parcours

Mesurer la qualité perçue : enquêtes, NPS, audits et clients mystères

Définir des objectifs de progrès, formaliser son plan d'action

Optimiser les relations avec le client sur le parcours

JOUR 3

Module 5 : Définir le parcours client au sein de son organisation

Définir les outils de gestion de la relation client

Créer le parcours en fonction de la stratégie de l'entreprise

Définir les actions et les leviers de performance

Module 6 : Créer et stabiliser la dynamique en interne

Associer les ressources humaines et matérielles

Produire les axes et les leviers de performance de la satisfaction

Former les équipes à la grande satisfaction

Encadrement :

Formateur avec de solides compétences en Ressources Humaines



Contact et information :
contact@elazuli.fr – 06 76 72 43 35

SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €

Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes
www.elazuli.fr

MAJ 07/23

