

Créez une expérience client réussie

Du l'importance de l'effet «Waouh» !



Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'impact de « l'expérience client » sur la performance économique d'une entreprise
- Etre capable de «designer» une expérience client
- Comprendre les avantages de mettre le client au cœur de son organisation
- Comprendre les principaux leviers d'actions sur l'expérience client

Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1/2 journée en présentiel ou 2h30 en digital
Cible	Tout salarié au contact de clients
Prérequis	Aucun
Evaluation	Evaluation par le formateur

Déroulé

- Poser le cadre : la Culture Client ou mieux comprendre son client afin d'améliorer sa satisfaction et ainsi la performance économique de l'entreprise
- Prendre conscience de l'émotion et de la subjectivité dans l'expérience client
- Identifier les inducteurs de la satisfaction client sur base de situations personnelles partagées par les participants
- Partager les apprentissages entre pairs
- Se mettre dans la peau de son client pour évaluer sa satisfaction et initier la réflexion sur les moyens de l'améliorer

La pédagogie Mauricette

- Partir de son expérience personnelle d'expérience client pour l'extrapoler sur le contexte de l'entreprise.
- Travail en ateliers collaboratifs pour construire et élaborer un contenu théorique complété par le formateur.

*Cette formation vous intéresse ?
Contactez Thomas, notre Business Manager !*

 tpommier@aneo.fr

 06 59 37 97 21

