

Améliorez votre satisfaction client grâce au design

*Expérience client + design thinking
= satisfaction client !*



Modalités	En présentiel ou en classe virtuelle
Durée	0,5 jour en présentiel ou 2h30 à distance
Cible	Equipe commerciale ou satisfaction client
Prérequis	Premières notions d'expérience client
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

Comment améliorer son expérience client ? Grâce au design !

- Maîtriser les différentes étapes du design thinking : caractérisation, idéation et expérimentation
- Savoir identifier des problématiques clients et des pistes de résolution
- Garder un état d'esprit orienté client grâce au design

Déroulé

- Découvrir le design thinking et le kit de survie du Designer
- Résoudre un problème avec le design
 - Choix d'un problème à travailler parmi les propositions effectuées par les participants
 - Temps d'idéation pour identifier des pistes de solution au problème posé
 - Temps de convergence sur la solution à proposer
 - Jeu de mise en situation « La réaction du client » : préparation du scénario de présentation de la solution au client
- Débrief de la mise en situation
- Partager les apprentissages entre pairs
- Identifier les actions à mener pour améliorer la satisfaction d'un ou plusieurs de mes clients

La pédagogie Mauricette

- Application de la méthode avec une mise en situation concrète
- Travail en sous groupe, mais tous sur la même problématique, avec (uniquement en présentiel) un partage des résultats

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

✉ tpommier@aneo.fr

☎ 06 59 37 97 21

