

# 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

<b>Modalités</b>	En présentiel ou à distance
<b>Durée</b>	1/2 journée en présentiel ou 2h30 en digital
<b>Cible</b>	Tout salarié au contact de clients
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Evaluation</b>	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
<b>Tarif</b>	Sur devis

## 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](mailto:tpommier@aneo.fr)

 06 59 37 97 21

