

Mettre l'expérience client au cœur de sa stratégie marketing

outils et bonnes pratiques

Cours Pratique de 2 jours - 14h
Réf : EMK - Prix 2024 : 1 530CHF HT

Cette formation vous permettra de vous différencier de vos concurrents en fidélisant durablement vos clients et en développant les ventes additionnelles. La culture interne sera concentrée principalement sur le client et les processus opérationnels défailants seront réparés sur la base des retours clients.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les enjeux et bénéfices de l'expérience client pour la mettre en œuvre

Utiliser les retours clients pour réparer les processus existants et co-construire de nouvelles offres

Partager et créer des programmes internes

Créer une gouvernance de l'expérience client

Bâtir un parcours client en identifiant les interactions

TRAVAUX PRATIQUES

Mise en pratique à partir de cas professionnels. Echanges de bonnes pratiques.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 08/2018

1) Les fondamentaux de l'expérience client

- Définir la discipline d'expérience client.
- Mettre en place l'expérience client dans l'entreprise.
- Prendre conscience de l'utilité de l'expérience client.
- Comprendre que la prospection est le début de l'expérience client.

Echanges : Panorama des différentes stratégies d'expérience client mises en œuvre à partir d'exemples.

2) Les axes de l'expérience client

- Prendre en compte les différentes dimensions.
- Mesurer l'expérience client et évaluer la situation dans l'entreprise.
- Connaître les différents niveaux d'expérience client.
- Fixer l'ambition et définir les étapes de mises en œuvre.
- Se situer comme entreprise dans sa mise en pratique.

Exercice : Evaluer le niveau d'expérience client dans son entreprise.

3) La culture de l'expérience client

- Un système de partage de valeurs pour améliorer l'expérience client.
- La stratégie et les engagements clients : définir la direction de l'entreprise.
- Le partage avec toute l'entreprise.
- Les conditions de réussite, les outils et programmes associés.

Réflexion collective : Partage des programmes pour développer l'expérience collaborateur.

PARTICIPANTS

Directeurs et responsables expérience client, marketing, qualité, de centres de support ou de services clients.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

4) L'écoute client

- L'écoute client : l'expérience vécue par les clients.
- Les sources de feedback : collecter les retours clients.
- Utiliser le feedback : prioriser les retours clients.
- L'amélioration continue des processus.

Exercice : Dessiner un processus d'amélioration continue des processus. Présentation.

5) Le design de l'expérience client

- Le design de l'expérience : identifier les interactions client et entreprise.
- Le buyer persona : un client idéal.
- Le parcours client sans rupture d'expérience.
- Les moments clés où l'entreprise doit être présente.

Exercice : Dessiner un parcours client et définir un persona.

6) Les données de l'expérience client

- Savoir choisir et traiter les données clients.
- Changer les détracteurs en promoteurs.
- Piloter l'expérience client : la gouvernance.
- Mesurer les progrès réalisés dans le cadre des projets d'expérience client.

Exercice : Créer un dashboard client.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 01 juil., 16 sept., 16 déc.