Développer l'expérience client

OBJECTIFS

- Intégrer les enjeux et nouvelles méthodes pour créer des parcours clients B2C et B2B

PROGRAMME DE LA FORMATION

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

Ecouter le client

- Les sources de feedback : collecter les retours clients
- Utiliser le feedback : prioriser les retours clients
- L'approche de la communication non verbale par la PNL et l'Analyse Transactionnelle
- L'assertivité : outil de communication et du positionnement de soi
- Retour vers les spécificités de l'acte commercial (de la prospection à l'affaire)

Communiquer

- Sensibiliser tous les collaborateurs à la culture client pour faire progresser l'expérience client
- Développer les outils de communications internes utiles
- Partager et créer des programmes internes

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Salarié en poste
- Demandeur d'emploi
- Entreprise

DURÉE

2 jours

POURQUOI SE FORMER ?

Acquérir une expertise dans le développement de l'expérience client est devenu impératif dans un monde où la satisfaction du client est au cœur de la réussite commerciale. Cette formation offre aux participants les connaissances et les compétences nécessaires pour créer des expériences client mémorables et différenciées.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com