

AU CŒUR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Durée & Format

Durée : 7 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre [site Internet](#)

Tarif public inter : Consulter notre [site Internet](#)

Public visé

Directeur d'établissement, Chefs de service, Responsable Qualité

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Analyser son parcours client et la qualité de son expérience client.
- S'approprier les méthodologies efficaces pour mesurer l'expérience client.
- Sécuriser et améliorer sa stratégie d'expérience client.

Programme et déroulement

Ce module vous aide à analyser le parcours client en toute objectivité en prenant de la hauteur et mettre en place les axes d'amélioration pour décliner votre stratégie de communication et l'image de l'établissement.

Comprendre les enjeux de la mesure de l'expérience client

- Connaître l'évolution et l'impact des nouveaux modes de consommation : l'omnicanal, le mobile, la complémentarité des canaux.
- Étude de cas : intégrer les concepts d'expérience client, d'enchantement client et d'excellence de service.
- Adopter une approche orientée client et une vision 360°

Analyser le parcours client et identifier les moments de vérité

- Avoir une vision globale de l'expérience client : tracer son Customer Journey Map.
- Identifier les « pain points » connus de son expérience client.
- Atelier : cartographier les moments de vérité.

Mesurer les 3 niveaux d'expérience client

- Mesurer l'expérience client attendue : comprendre les vraies attentes et les barrières.
- Mesurer l'expérience vécue : identifier les points forts et les axes d'amélioration.
- Mesurer l'expérience mémorisée : identifier les points marquants, piloter la stratégie globale d'expérience client et prioriser ses efforts.

Piloter son expérience client

- Définir et suivre les KPIs de l'expérience client.



- Atelier : construire son tableau de bord de suivi.
- Atelier : évaluer la rentabilité des actions marketing engagées.
- Optimiser les ratios coûts/canal et la valeur client.
- Dédire les axes d'amélioration de son expérience client.

Certification

Consulter le programme sur notre [site internet](#) pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation se déroule en présentiel avec :

- 1 ordinateur
- 1 vidéoprojecteur

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal)

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- ...

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

ARKESYS.NET

70 rue Bergson – 42000 Saint-Étienne
04 28 95 15 82 - info@arkesys.fr
SAS AU CAPITAL DE 60 000 € - SIRET : 501 033 609 00030
ETS secondaire : 58 avenue Debourg - 69007 Lyon - SIRET : 501 033 609 00048
ETS secondaire : 293 route de la Seyne - 83190 Ollioules - SIRET : 501 033 609 00055

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. [En savoir plus](#)