

	<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>		E-01
	Créé-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 1 sur 3

N° E01-14

Date : 08/09/2021

Rev

## FAIRE VIVRE L'EXPERIENCE CLIENT

<b>OBJECTIFS</b> Pédagogiques	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Connaître les composantes de la satisfaction client</li> <li>2. Comprendre le processus de l'expérience client</li> <li>3. Intégrer les deux niveaux d'excellence : opérationnelle et relationnelle</li> <li>4. Représenter et mettre en œuvre les clefs d'une expérience client positive et mémorable</li> </ol>
<b>OBLIGATIONS</b> REGLEMENTAIRES	Non
<b>PRE-REQUIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personne majeure ayant déjà une expérience professionnelle d'au moins 1 an en relation avec le public et/ou la clientèle</li> <li>• Langue française</li> </ul>
<b>MODALITÉS D'ACCÈS À LA</b> FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intra</li> <li>• Présentiel</li> </ul>
<b>PROGRAMME DE</b> FORMATION	<p><b>Durée : 7 heures</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introduction :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du déroulement de la journée</li> <li>• Se connaître les uns les autres</li> <li>• Les règles de séance</li> </ul> </li> <li><b>2. Nous et les clients : ce qui change aujourd'hui</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre perception des clients</li> <li>• Que pense nos clients de nous ?</li> <li>• Comprendre la voix du client</li> </ul> </li> <li><b>3. La satisfaction client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le processus de la satisfaction client</li> <li>• Définir les composantes de la satisfaction client</li> <li>• Intégrer l'excellence opérationnelle</li> </ul> </li> <li><b>4. L'expérience client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les 3 dimensions de l'expérience client</li> <li>• Intégrer l'excellence relationnelle</li> <li>• Savoir faire vivre une expérience client positive et mémorable</li> </ul> </li> <li><b>5. Clôture de la formation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiz d'évaluation des acquis</li> <li>• Les engagements à l'action</li> <li>• Feedback / évaluation de la formation</li> </ul> </li> </ol>
<b>DUREE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 jour</li> <li>• 7 heures</li> </ul>

	<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 2 sur 3

N° E01-14

Date : 08/09/2021

Rev

## FAIRE VIVRE L'EXPERIENCE CLIENT

<b>DELAI D'ACCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 jours à compter de la demande du bénéficiaire et selon les agendas respectifs.</li> </ul>
<b>PROFIL DES INTERVENANTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formateur confirmé</li> <li>Maitrise des processus qualité client</li> <li>Maitrise de la communication interpersonnelle et de la relation client</li> </ul>
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>QCM</li> </ul>
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	De 2 à 8 participants
<b>DATE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A définir avec l'entreprise bénéficiaire</li> </ul>
<b>LIEU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lieu de l'entreprise ou location de salle de formation</li> </ul>
<b>METHODES MOBILISEES</b>	<p><b>Moyens techniques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ordinateurs</li> <li>Vidéoprojecteurs</li> <li>Paperboard</li> <li>Tableau blanc</li> <li>Post-it</li> </ul> <p><b>Méthodes pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>méthodes d'apprentissage interactives stimulant la participation des stagiaires</li> <li>apport de contenu théorique via un support d'animation ppt reprenant les concepts clés</li> <li>pédagogie inversée</li> <li>ludopédagogie : jeux physiques et digitaux</li> <li>entraînement et mise en situation via des jeux de rôle et des études de cas pratique.</li> </ul>
<b>COUT DE FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de 1380 € HT* /groupe de 8 stagiaires maximum</li> </ul> <p>* tarif à adapter selon le projet de l'entreprise et le nombre de stagiaire à former</p>
<b>FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION</b>	<p>Chaque participant reçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un PDF reprenant les apports théoriques des domaines de compétence étudiés au cours de la formation et/ou des fiches outils sur les principaux concepts clés (fiche cartonnée en format A6)</li> <li>Un certificat de réalisation</li> <li>Un certificat de fin de formation (validation des acquis)</li> </ul>

	<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	<i>Révisé le : 11/05/2021</i> <i>Révision : 1</i>	<b>Page 3 sur 3</b>

N° E01-14

Date : 08/09/2021

Rev

## FAIRE VIVRE L'EXPERIENCE CLIENT

	- Les feuilles d'émergence
<b>ACCESSIBILITE</b>	Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque handicap étant spécifique, contactez-nous pour valider les modalités d'accès.
<b>CONTACT</b>	 Frémondrière Hélène  06 28 89 43 05  hfr.helan@gmail.com