Programme de formation

Intitulé de la formation — Créer et enrichir le parcours client

Domaine Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 03/2023

Éligible CPF Non ☒ Oui ☐

Objectifs

Objectif de la formation

Concevoir le parcours de son client et s'y adapter

Objectifs pédagogiques *(Être capable de…)*

- Définir le parcours du client,
- Mettre en place les outils pour améliorer l'expérience client.

Durée : 2 j de formation soit **14h par stagiaire**

Modalité : Présentiel

Effectif : De 4 à 10 personnes

Accessibilité Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.

Public concerné

- Directeur commercial, directeur de communication, directeur de développement, directeur marketing et chef d'entreprise

Prérequis et niveau d'entrée

- Pas de prérequis

Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Questionnaire de pré-évaluation en ligne,
- Autodiagnostic,
- Trame personae,
- Différents outils : VATKOG, 4S, diagramme de KANO, AMDEC,
- Exemples de segmentation et de parcours client,
- Pédagogie participative,
- Mises en situation,
- Travaux individuels relatifs au plan de progression.

Évaluation

De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation des acquis en ligne

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)

Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XIIe AVENUE

Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**

Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XIIe AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET** : 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XIIe AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau** : 38 boulevard de l'Ayrolle
Tél : 05 65 77 77 00 **Mail** : fpc@campus12avenue.fr **Web** : www.campus12avenue.fr

Contenu de formation

½ JOURNEE N°1

DEFINITION – 3H30

- Qu'est-ce que le parcours client ?
- Le parcours client et l'état d'esprit marketing
- Les différences entre parcours client et expérience client
- Les enjeux du parcours client
- La notion de qualité perçue. Le carré de la qualité

½ JOURNEE N°2

METHODES – 3H30

- La notion de voix du client. Les méthodes : interview, focus group, panel
- Le client : segmentation et profil. Employer la trame personae
- Le multi-canal et les parcours client
- Plan de progression individuel

½ JOURNEE N°3

RECUEIL – 3H30

- Le recueil : attention aux enquêtes de satisfaction. Le verbatim, le candide, le client mystère. Et le client que l'on n'a plus ?
- La méthode de modélisation du parcours client. Les moments de vérité
- Les 3 dimensions d'une prestation auprès d'un client. Les besoins implicites et les besoins explicites

½ JOURNEE N°4

PLUS LOIN – 3H30

- La création d'expérience client « wouhaou ! »
- Le modèle de KANO
- Les indicateurs d'évaluation et de suivi : CSS, NPS, CES
- Plan de progression individuel

Contact formation

- Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr — Site de Rodez – intra et sur-mesure
- Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr — Site de Millau – inter, intra et sur-mesure
- Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr — Site de Rodez – inter
- Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr — Site de Rodez – intra et sur-mesure

Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XIIe AVENUE
N° déclaration d'existence : 76 12 01010 12 - **SIRET** : 900 038 167 00012
Siège social : CAMPUS XIIe AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation
5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9
Site de Rodez : 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau** : 38 boulevard de l'Ayrolle
Tél : 05 65 77 77 00 **Mail** : fpc@campus12avenue.fr **Web** : www.campus12avenue.fr