

Aujourd'hui pour fidéliser un client, il faut **aller au-delà de la satisfaction**. Lui offrir, lui proposer autre chose. Lui faire vivre **une expérience client mémorable**. Au cours de ce stage vous découvrirez **les principes clés d'une expérience clients réussie** et vous **les appliquerez à votre activité**. Vous définirez votre stratégie et vos actions pour offrir une expérience clients originale et impactante.

➤ OBJECTIFS

- ✓ Maitriser les clés de l'expérience clients
- ✓ Construire sa stratégie d'expérience clients
- ✓ Définir ses actions pour fidéliser ses clients

➤ CONTENU

Les principes clés de l'expérience clients

- Définition de l'expérience clients
- Illustration avec des exemples concrets
- La place des émotions dans l'expérience clients
- La méthode des 5 « E »

Les 3 axes principaux de l'expérience clients

- Développer le business avec l'expérience clients
- Développer la relation personnelle
- Développer l'adhésion à la l'entreprise, la marque

Appliquer l'expérience client dans son quotidien

- Construire sa stratégie de développement de l'expérience clients
- Définir ses actions expérience clients
- Savoir mesurer le retour sur efforts

Retours d'expérience (jour 2)

- Chaque participant partage ce qu'il a mis en place
- Partage des clés de succès
- Apport de connaissances complémentaires

Application dans le quotidien

Chaque participant

- Définit sa stratégie d'expérience clients
- **Partage son retour d'expériences et s'inspire de celui des autres participants 1 mois plus tard en présentiel**

➤ PÉDAGOGIE

- ✓ Réflexion en groupes et en individuel
- ✓ Préparation et jeux de rôles à partir des négociations en cours ou à venir des participants

➤ PUBLIC

- ✓ Tout professionnel souhaitant proposer à ses clients une expérience mémorable

➤ DURÉE ET PRIX

- ✓ 2 jours soit 14 heures
- ✓ 460€ HT/jour
- ✓ **Prise en charge des OPCO**
- ✓ **Retours et partages d'expérience 1 mois plus tard en présentiel**

➤ VALIDATION

- ✓ Un questionnaire est adressé avant et après la formation afin de mesurer les éléments acquis
- ✓ Evaluation des participants en fin de formation
- ✓ Attestation de formation remise aux participants

➤ FORMAT

- ✓ Inter-entreprise
- ✓ Présentiel
- ✓ Limité à 9 participants pour garantir la personnalisation à chaque participant et le travail de groupe

➤ LES + DE CETTE FORMATION

- ✓ Les participants travaillent sur la mise en place de l'expérience client dans leur activité
- ✓ Les 2 journées de formation sont espacées d'un mois afin de permettre un retour d'expériences