EXPERIENCE CLIENT

Différenciez-vous grâce à une approche intégrée, mesurable et centrée sur le client (spécial collaborateurs)

par Josué GIRANDIER

Dans le cadre de votre mission, vous aspirez à :

- donner de vraies raisons à vos clients d'achetez l'offre de votre entreprise, au-delà du seul prix,
- faire de vos partenaires (clients, fournisseurs, collaborateurs…) des « ambassadeurs naturels » de votre marque,
- créer plus de collaboratif dans la réflexion client,
- devenir un vrai partenaire stratégique pour vos clients professionnels,
- identifier de nouvelles opportunités d'offre produit ou service,
- identifier une nouvelle manière pour innover et créer de la valeur pour vos clients et votre entreprise,

Si votre réponse est oui, alors cette formation est conçue pour vous ! Développer de vraies singularités et promesses clients différenciantes, optimiser sa rentabilité économique, valoriser son entreprise dans le temps… L'expérience Client est un levier majeur de différenciation et de performance.

FORMATEUR/TRICE

Josué GIRANDIER accompagne les entreprises depuis 2011 dans l'objectif de leur apporter des outils et méthodologies pour structurer leur développement, affirmer leur singularité et concevoir des expériences clients innovantes. Diplômé de l'Institut d'Administration des Entreprises de Poitiers, et après 3 années passées en tant qu'auditeur interne au sein d'un grand groupe, il a construit son expérience lors d'un parcours de responsable commercial au sein de TPE/PME.

OBJECTIFS, BENEFICES

- Être capable de promouvoir la démarche au sein de son organisation et de mobiliser ses équipes
- Comprendre la démarche globale pour concevoir une Expérience Client mémorable
- Comprendre les 6 dimensions d'analyse du parcours d'un client
- Utiliser les différents outils pour concevoir et manager des expériences client mémorables

CONTENU, PROGRAMME

INTRODUCTION

- L'ère de l'économie d'Expérience
- Les enjeux pour l'entreprise
- Le modèle de management de l'Expérience Client

COMPRENDRE L'EXPXPÉRIENCE VÉCUE PAR SES CLIENTS

- L'empathie client avec le Customer Experience Canvas
- Les Moments de Vérité

CONCEVOIR LES NOUVEAUX MOMENTS TANGIBLES D'EXPÉRIENCE (MTE)

- Générer les idées
- Scénariser et tester

COLLECTER LA VOIX DU CLIENT

- L'approche « job to be done »
- Les étapes de la démarche « empathie client »,
- Les méthodes et outils de collecte,

MANAGER L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Intégrer l'Expérience Client dans son activité quotidienne
- Mesurer la performance

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Cet atelier-formation s'articule autour de l'application immédiate des outils présentés en suivant le processus méthodologique global de l'approche expérience client. Par groupe et de manière co-créative, les participants seront amenés à travailler sur le parcours d'un client de leur entreprise.

25 & 26 Janvier 2018 | **2 jours soit 14h00 de formation** | **645.00 € HT / 774.00 € TTC**