

PUBLIC

Responsables de l'offre –
Responsables de l'expérience client –
Chefs de produit

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

LES POINTS FORTS

Boîte à outils de l'excellence de
service

Plan d'actions personnalisé élaboré
par chaque participant

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré
autour du transfert des
compétences
- Acquisition des compétences
opérationnelles par la pratique et
l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des
moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en
plusieurs temps pour permettre
engagement, apprentissage et
transfert
- Formation favorisant
l'engagement du participant pour
un meilleur ancrage des
enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences
sera réalisée tout au long de la
formation par le participant lui-
même (auto-évaluation) et/ou le
formateur selon les modalités de
la formation.
- Evaluation de l'action de
formation en ligne sur votre
espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la
formation, pour mesurer votre
satisfaction et votre perception
de l'évolution de vos
compétences par rapport aux
objectifs de la formation. Avec
votre accord, votre note globale
et vos verbatims seront publiés

Code
600814

Durée
**Sur-mesure / 14
heures**

Tarif
Nous contacter

**Repas inclus (en présentiel)*

Objectifs pédagogiques

- Différencier l'offre à partir de l'expérience client
- Passer de la satisfaction à l'enchantement client
- Créer des expériences clients extraordinaires
- Utiliser le modèle d'excellence de service

Programme de la formation

Différencier l'offre à partir de l'expérience client

- Stratégie d'innovation et cycle de développement du marché
- Innovation centrée sur l'expérience client

Passer de la satisfaction à l'enchantement client

- La satisfaction de ses clients
- Enchantement client : faire place à l'émotion, à l'inattendu

Créer des expériences clients extraordinaires

- Les 4 registres de l'expérience client
- Le parcours client
- « Le diable est dans les détails »
- Mise en scène de l'expérience client

Utiliser le modèle d'excellence de service

- Un modèle d'excellence pour ne rien laisser de côté
- Les 7 principes d'excellence de service
- Structure du modèle : les 9 composantes
- Composantes de l'axe stratégique
- Culture de l'excellence et engagement des collaborateurs
- L'excellence de service : aussi une question d'organisation

sur notre site au travers d'Avis
Véifiés, solution Certifiée NF
Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

