

## 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

