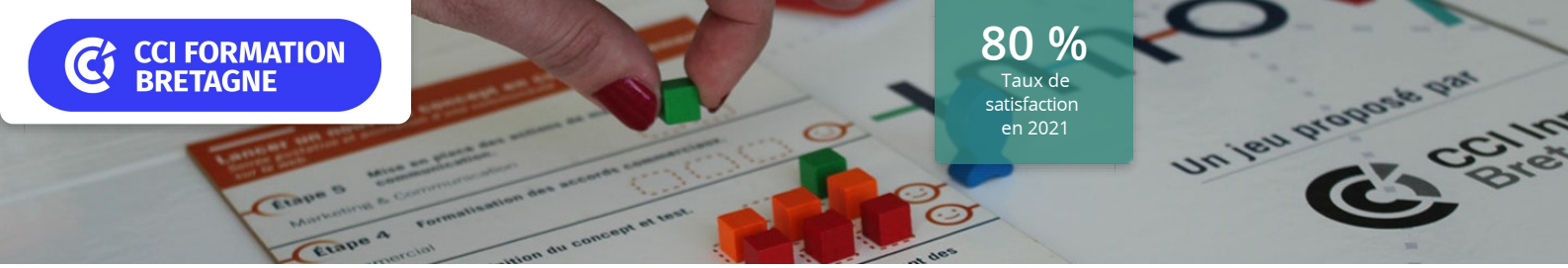

Renforcer l'expérience de vos clients

Le parcours client

A DISTANCE | PRÉSENTIEL | SUR-MESURE | FORMATION-ACTION

Objectif de formation

Procurer à son client une expérience positive à chaque étape de son parcours.

Programme

Définir et décrire les étapes du parcours client

-Introduction sur la notion de parcours client et d'expérience client.

-Présentation de l'outil proposé inspiré de la Méthode Blue Print et illustration à partir d'un cas fictif.

Travail intersession

Les participants complètent le tableau du parcours client sur une séquence choisie.

Analyser le ressenti du client à chaque étape et déterminer des améliorations et innovations possibles

-Description du vécu du client du point de vue de l'expérience, de l'émotion.

-Propositions d'améliorations pour enrichir l'expérience client et réduire les insatisfactions.

Est-ce que ce travail fait bouger la perception du client ? Comment cet outil pourrait-il être mis en application dans l'entreprise ?

Les points forts de la formation

- Mises en pratique réalisées sur des cibles de l'entreprise.
- Cette formation peut être précédée de la formation « les cartes Persona et Empathie ».

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Dirigeant d'entreprise, responsable innovation ou tout salarié ayant un contact avec le client ou travaillant à la définition d'une offre : commerciaux, responsable marketing, développement.

Durée

1 Jour dont 7 Heures en entreprise 7 Heures à distance

Tarif(s) net de taxe

1 200 € par groupe

Adresse

Rennes - CCI Bretagne
1 A rue Louis Braille,
Cap Courrouze, Saint Jacques de la Lande

35000 Rennes

https://www.cci-formation-bretagne.fr

Les conditions d'admission

Prérequis
Aucun pré-requis

Modalités d'entrée
Planning défini en fonction de la disponibilité de l'entreprise et des formateurs.

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques
Appliquer la méthodologie BLUE PRINT. Mettre en pratique sur un cas d'entreprise.

▶ PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations
Sous forme de quiz, de parcours réalisés par le stagiaire.

Modalités pédagogiques
Formation action dispensée à partir de cas pratiques et de mises en situation à l'aide de l'outil Beekast.
Minimum 2 personnes, maximum 6 personnes.

▶ A DISTANCE

Modalités d'évaluations
Sous forme de quiz, de parcours réalisés par le stagiaire.

Modalités pédagogiques
Formation action dispensée à partir de cas pratiques et de mises en situation à l'aide de l'outil Beekast.
Minimum 2 personnes, maximum 6 personnes.

Les sessions

Rennes

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 16/01/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts

BRIANTAIS Laure
laure.briantais@bretagne.cci.fr
CCI Bretagne - N° SIRET 18350004000310 - N° d'activité 5335P003335
1 A rue Louis Braille,Cap Courrouze,Saint Jacques de la Lande - 35000 Rennes
Tél. : 02 99 25 41 01 - nathalie.simon@bretagne.cci.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr

CCI FORMATION BRETAGNE