

Enrichir et Piloter l'Expérience Client grâce au Digital (2j)

Objectifs

- identifier à partir d'une méthodologie éprouvée des pistes de progrès, apportées par des pratiques digitales, pour son expérience client
- intégrer les meilleures pratiques digitales en matière d'expérience client
- mettre en place, manager et piloter dans le temps une démarche d'amélioration de l'expérience client

Pré-requis

Les stagiaires sont invités à identifier les enjeux et difficultés liés à l'expérience client dans leur entreprise et à apporter les données y afférant

Programme

S'approprier la dimension stratégique de l'expérience client

Origine et définition de la notion d'expérience client

L'expérience client : un facteur clé de succès sur les marchés

Déterminer les indicateurs de suivi et de performance de l'expérience client

Diffuser dans l'entreprise la culture de l'expérience client

Exercice : identifier les ressorts stratégiques de l'expérience client pour son entreprise

Comprendre l'impact du digital sur l'expérience client, quel que soit le secteur de son entreprise

Nouveaux canaux d'informations et de service

Révolution « Mobile »

Une solution à de nouveaux besoins et attentes clients

L'importance de la recommandation et la refondation du lien marque-client

Connaissance client : data et big data

Les différents profils digitaux et leurs attentes

Exercice : définir les priorités pour son entreprise

Formaliser les parcours client grâce au digital

Définir le parcours client

Soigner ses " moments de vérité "

Retours d'expérience et facteurs clés de succès sur les démarches de formalisation des parcours client

Exercice : formaliser les parcours client de sa propre entreprise

INSTITUT DE FORMATION COACHING REVERSAL GROUP

Direction Commerciale et Formation

N° RC : 16/00-1047451B19

N° ART : 16021613027

N° NIF : 001916104745172

ADRESSE : 03 RUE ALI AZIL SIDI M'HMED, Alger Centre - Algeria.16006

Mob:+213.(0)5.40.342.888 / +213.(0)07.81.006.388/ +213.(0)5.49.132.286 / +213.(0)669.717.712

Mail: reversal.group@gmail.com

formation.coaching.entreprise@gmail.com

SITE: www.reversalgroup.com



N'hésitez pas à
demander nos
tarifs très
avantageux

Répondre aux attentes et besoins des clients

De la perception client au comportement de fidélité ou de recommandation, quelques relations à connaître : basiques vs. Différenciant, lien satisfaction/fidélité, etc.

Les techniques d'écoute client pour alimenter la formalisation des parcours

Zoom sur 8 attentes clients spécifiques à prendre en considération

Trouver dans le digital des réponses aux besoins et aux attentes des clients

Les meilleures pratiques digitales sur chaque étape du parcours client

Exercice : identifier les attentes clients les plus importantes à prendre en considération ; à partir de meilleures pratiques, identifier des actions concrètes d'amélioration de l'expérience client

Réunir les conditions de succès d'une démarche d'amélioration de l'expérience client

Impliquer la Direction

Ecouter le client en temps réel

Co-construire entre la marque et le client

Agilité comportementale et évolution des silos organisationnels

Assimiler le changement de paradigme

Communiquer en interne sur l'Expérience Client

Exercice : élaborer son plan d'actions

