

FORMATION
**Mieux connaître ses clients nationaux
pour créer une nouvelle expérience client**

OBJECTIFS :

- Identifier les nouveaux besoins clients dans le contexte Covid
- Connaître les attentes d'une cible clients nationaux dans son contexte métier
- Être capable de repenser le parcours client, recréer son offre et l'expérience client pour répondre à ses besoins
- Être capable d'utiliser différents outils de connaissances clients et du design thinking pour établir son plan d'action personnalisé pour des cibles clients sélectionnées

PROGRAMME 5 JOURS, 35h, en présentiel, sur demande en distanciel

1 - MESURER L'IMPACT D'UNE STRATÉGIE CLIENT AU SEIN DE SON ENTITE

- Identifier l'approche marketing & l'expérience client
- Les clés de la stratégie de l'expérience client
- Déterminer votre vision stratégie client et votre objectif de connaissance clients aux vues du contexte
- Expérimentation et exercices métier sous forme d'ateliers, de jeux, sur votre propre problématique

2 - COMPRENDRE VOS CLIENTS

- Les comportements des clients aujourd'hui
- S'appropriier les besoins des clients nationaux selon des persona choisis
- Connaître et comprendre vos clients grâce aux différentes études
- L'intérêt des études quantitatives et des études qualitatives pour améliorer vos expériences et offres clients
- Expérimentation et exercices métier sous forme d'ateliers, de jeux, sur votre propre problématique

3 - RECRUTER SA CIBLE CLIENT EN FONCTION DE SON OBJECTIF

- Utiliser un outil de recrutement
- S'entraîner à réaliser des entretiens clients sur le thème de votre choix en fonction de vos objectifs
- Animer un mini groupe clients en utilisant une grille d'animation



4- UTILISER LES DIFFERENTES ETAPES DU DESIGN THINKING pour générer des idées à une problématique client donnée en lien avec celle de son entité

- Connaître l'état d'esprit, les principes du design thinking pour se mettre à la place du client pour répondre à une problématique donnée
- Expérimentation des différentes étapes du design thinking sur son objectif initial et problématique identifiée de son entité
- Reconnaître les différentes émotions génératrices d'expérience client
- Explorer, décortiquer le parcours du client en fonction de situations opérationnelles choisies individuellement pour réfléchir à de nouvelles propositions clients en insistant sur la partie émotionnelle
- Expérimentation personnalisée des différentes étapes avec itération collective
- Pitch de l'idée sélectionnée en fonction de la cible client
- Mise en place d'un plan d'action de l'idée sélectionnée

5- IDENTIFIER LES SIGNATURES RELATIONNELLES SUR LE PARCOURS CLIENT

- Découverte de la mise en place de signatures de service relationnelles sur le parcours client
- Clarifier les valeurs de sa structure, sa marque, sa maison
- Commencer à imaginer et construire ses propres signatures relationnelles en lien avec sa promesse et valeurs de marque
- Commencer à rédiger un guide line sur la partie choisie du parcours client
- Préparation et présentation de son plan d'action détaillé pour la suite et son plan d'action individuel

PUBLIC CONCERNE

L'ensemble des équipes en contact direct ou indirect avec le client, services marketing, communication, commercial, accueil, chargés de visites, guides...
Minimum 4 personnes, maximum 8 personnes en intra-entreprises

ACCESSIBILITE

Attentive to Customer tient à accueillir l'ensemble des personnes sans discrimination et rend accessible l'ensemble des formations aux personnes en situation de handicap, maladies invalidantes ou tout autre situation pénalisante. Merci de nous informer de vos besoins spécifiques en amont et nous veillerons grâce à l'écoute bienveillante de Morgane Maillot, notre interlocutrice référente handicap externalisée (morgane.maillot@mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

PRE-REQUIS

Aucun

METHODES PEDAGOGIQUES

Attentive to Customer utilise une pédagogie active et participative avec l'utilisation de l'intelligence collective et d'outils de créativité pour l'application des apports théoriques afin d'optimiser l'assimilation des données. Nous apportons un soin à la création de jeux ludo-pédagogiques uniques en présentiel et à distance avec l'utilisation d'outils digitaux en utilisant les 3 formes de mémoire de l'apprenant pour la réussite des apprentissages.

EVALUATION & VALIDATION

L'acquisition des aptitudes et compétences sera vérifiée par le formateur tout au long de la journée ou des journées de formation sous différentes formes (quizz, évaluation en sous-groupe, jeux de mémorisation et évaluation...). Une attestation nominative sera remise à la fin de la session ou un certificat de réalisation pour les formations à distance.

PROCESS QUALITE

Avant la validation de votre demande : Une première réponse à votre demande sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

A la fin de la formation nous vous demanderons un retour d'expériences par un questionnaire "à chaud", ce afin de vérifier la validation de vos attentes et surtout de nous permettre de nous améliorer. Un questionnaire "à froid" un mois après la formation est appliqué pour vérifier l'application et l'ancrage des acquis délivrés.

LIEU DE LA FORMATION

Au sein de vos locaux ou dans une salle adaptée pouvant permettre l'accessibilité de l'ensemble des publics à la charge du client.

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Formation sur mesure en intra-entreprises adaptée à vos besoins. Veuillez nous contacter à l'adresse suivante contact@attentivetocustomer.com pour organiser un rendez-vous d'expression de vos attentes et besoins. Nous pourrions ainsi vous proposer un devis personnalisé.

Avant la validation de votre demande : Une première réponse vous sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

CONSIGNES SANITAIRES



Attentive to Customer

Soyez dans le coeur de vos clients

Des consignes sanitaires pourront s'appliquer en fonction de l'évolution de la situation du COVID 19, en lien et suivant les directives gouvernementales au moment de la signature de la convention de formation.

Suivant le décret n°2020-545 du 11 mai 2020, le lieu d'accueil devra respecter les gestes barrières et le port du masque sera obligatoire tout au long de la formation. Du gel hydroalcoolique sera à disposition dans le lieu utilisé pour la formation.

Chaque participant veillera à avoir son matériel personnel tel que stylos et bloc note.

100% SATISFACTION STAGIAIRES

72% de stagiaires souhaiteraient obtenir un suivi post formation

