

Programme de la formation :

Amélioration du parcours client

Durée: 7h, 1 jours (7h/1) **Public visé:** commerçants **Prérequis:** aucun
Tarif: 800€ €HT formation en intra jusqu'à 3 participants

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Une présentation théorique
2h30

Un travail de mise en pratique
sur l'activité réelle 4h30

Un livret de formation sera
remis au stagiaire

Dispositif d'appréciation des résultats:

Validation de l'utilisation
correcte des outils présentés
lors la mise en pratique réalisés
par le stagiaire.

Suivi et correction des exercices
de mise en pratique.

Conditions de mise en œuvre :

Dates : à définir
Intra

Lieu : dans vos locaux

Formatrice :

Sylviane Renut dirigeante

V 06 23

Objectifs pédagogiques :

- ✿ Comprendre l'expérience client
- ✿ Identifier les étapes du parcours client
- ✿ Etablir un Blue-Print des services

Contenu de la formation :

✿ **Etablir le positionnement de l'entreprise**

Identification des valeurs
Trouver ses points différenciants
Définition du positionnement
Le triangle d'or du positionnement

✿ **Les étapes du parcours client**

Définition du parcours client
L'expérience client : les nouvelles attentes du client
Importance d'offrir une expérience client cohérente avec le positionnement choisi.

✿ **Le Blue-Print des services**

Les activités de front office
Les activités de back-office
Les axes d'amélioration