

“ Animateur et facilitateur de votre formation “

---

## “ Le parcours client “

Public concerné : dirigeant, manager, chef de projet, commercial

L'enjeu : Développer, optimiser, rendre plus fluide le parcours client.

Le bénéfice pédagogique : à l'issue de cette formation, l'apprenant sera en mesure de mettre en place des actions précises d'amélioration du parcours client, pour une expérience client inoubliable

Durée de la formation : 2 jours

Contenu :

### **Un parcours client pour une expérience client EXTRAORDINAIRE**

- *Comprendre les enjeux du parcours clients.*
- *Identifier les points de contact, et les macro-étapes de type “ Occasion de contact “.*
- *Identifier les points de contact “ Moments de vérité “ afin d'enchanter son client.*

### **La cartographie du parcours client**

- *Comprendre toutes les étapes, actes, pensées, émotions, de l'expérience du parcours client.*
- *Comprendre les avantages de construire la cartographie du parcours client.*
- *Construire son parcours client selon la méthodologie déployée en formation.*
- *Se projeter sur des idées d'amélioration du parcours client.*

### • **Atelier de travail “ Découverte et créativité “ en sous-groupe**

- 1- *Construire, partager, et comprendre nos différences du parcours client.*
- 2- *Identifier les divergences des sous-groupes pour converger tous ensemble.*
- 3- *Se projeter sur des idées d'amélioration d'un parcours plus fluide, afin d'augmenter la performance de l'entreprise.*

### **Approche pédagogique :**

- Ateliers de travail collaboratif.
- Atelier de travail individuel sur la réflexion stratégique de leurs secteurs de vente.
- Étude de cas hors contexte pour lever freins et croyances, restant en rapport direct avec les compétences attendues sur la formation.
- Animation sous forme de jeux de rôles.

### **Moyens techniques et autres :**

- Supports ateliers, rétroprojecteur, paperboard.
- Vidéo et audio.

- Contenu de formation en format prise de note pour les participants.

☐ **Mode d'évaluation :**

- Évaluation réalisée dans les ateliers collectifs et individuels pendant le déroulé de la formation.
- Jeux de rôle sur une situation choisie par l'apprenant.
- Questionnaire sous forme de Quiz.

☐ **Mode de suivi :**

- Point individuel avec le commanditaire de la formation sur les actions opérationnelles réalisées ou en cours suite à la formation  
Échéance à prévoir sur l'impact de la formation : de 3 à 6 mois  
Des réunions d'échanges et de partages peuvent être organisées. (Optionnel)

☐ **Prérequis :**

- Aucun

☐ **Modalités et délais d'accès :**

A la réception de votre demande d'information et d'inscription, Nous vous envoyons un devis, et le programme de formation détaillé dans les 2 jours qui suivent votre demande.

Votre inscription sera validée dès retour du devis et de la convention de formation signés.

A réception des documents d'inscriptions validés, et sous un délai de 48heures, le formateur prendra contact avec vous, pour convenir des dates de formations.

Nous réaliserons également une étude de vos attentes et besoins sur le thème de formation choisie.

Une évaluation des compétences avant, pendant, et à l'issue de la formation à chaud, sera réalisée, afin de mesurer les acquis.

**Information importante** : Merci de nous faire part de toute situation de handicap afin d'adapter nos conditions