Formation: expérience client, un levier de réussite pour toute organisation

Qu'est-ce que l'expérience client ?

- Définition de l'expérience client
- Définition de la gestion de l'expérience client

Mesure et évaluation de l'expérience client

- Pourquoi et comment mesurer l'expérience client ?
- Les principaux indicateurs de performance clé de l'expérience client
  - Le Net Promoter Score (taux de client promoteur ou taux net de recommandation)
  - Le Customer Effort Score (niveau d'effort des clients dans l'acquisition des produits et services)
  - Le CSAT (niveau de satisfaction des clients)

L'amélioration de l'expérience client : comment procéder ?

- Le parcours client
- L'importance des relations entre les collaborateurs dans l'amélioration de l'expérience client
- L'écoute des clients et des collaborateurs
- La communication sur les actions menées pour améliorer l'expérience client
- Le choix des canaux de distribution
- Atelier de mise en situation sur l'amélioration de l'expérience client

Etude de cas sur l'expérience client

Connecter l'expérience client à l'expérience employé

- Qu'est-ce que l'expérience employé?
- Pourquoi connecter les deux notions?
- Comment connecter les deux notions?
- Quelques avantages de la connexion de l'expérience client à l'expérience employé
- Atelier de mise en situation sur la connexion de l'expérience client à l'expérience employé