

# L'expérience client au cœur du service client

## OBJECTIFS

- Prendre conscience de son rôle.
- Identifier les actions pour une expérience client réussie et différenciante

## PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui souhaite faire vivre une expérience client d'excellence.

## PRÉREQUIS

Aucun

## PROFIL FORMATEUR

Spécialiste de la Relation Client



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur : ancien opérationnel et spécialiste de la Relation Client

## PROGRAMME

- Identifier ses clients internes / externe
- Prendre conscience de l'existence de besoins non apparents
- Définir les objectifs de l'entreprise
- Définir ses propres attentes en tant que consommateur
- Appréhender les exigences et les attentes des clients
- Situer son service sur l'échelle de la qualité perçue
- Identifier les moments de vérité dans le parcours client
- Comprendre les impacts des effets « waouh » et « flop »
- Identifier les actions « waouh » possibles pour son entreprise

## ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien

En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief

Fin de formation : Bilan, tour de table

## DURÉE 1 jour

**TARIF** • Inter : 1200 €HT/p. • Intra : Sur devis

## LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, jeux de rôles

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.

### SITE INTERNET

[www.efficrm.com](http://www.efficrm.com)

### EffiCRM PARIS

[contact@efficrm.com](mailto:contact@efficrm.com)  
00 33 (0)1 84 73 00 95

### EffiCRM LYON

[bureau-lyon@efficrm.com](mailto:bureau-lyon@efficrm.com)  
00 33 (0)6 51 40 35 96

### SOCIAL

 [effiCRM entreprise](#)  
 [@effiCRM](#)  
 [effiCRM](#)