

Diagnostiquer, améliorer et gérer l'expérience client pour se démarquer

Description de la formation

Identifier les opportunités d'amélioration de tous les processus d'affaires de l'organisation qui sont en interaction avec le client afin de se démarquer de la compétition. Inspirée des techniques avancées de service à la clientèle et des approches « Customer Centric », cette formation propose les processus, les techniques et les exercices nécessaires pour analyser, développer et coacher l'expérience client dans son organisation.

Objectifs pédagogiques

Au terme de la formation, le participant sera en mesure de :

1. Bâtir une culture expérience client;
2. Cartographier l'expérience client dans son organisation;
3. Identifier les opportunités d'amélioration à chaque point de contact et la valeur de l'expérience client;
4. Outiller ses équipes à offrir une expérience client exceptionnelle;
5. Soutenir et améliorer les performances;
6. Utiliser les techniques pour soutenir le changement.

Contenu

Notions fondamentales

- Définition de l'expérience client
- Comprendre l'état d'esprit de mes clients
- Exercice initiatique : Saurez-vous trouver ce que les clients veulent vraiment?
- Pourquoi les exécutifs croient que l'expérience client est rentable
- Questions à se poser pour améliorer l'expérience client
- Le cycle de l'expérience client
- Exercice : Cartographier l'XC offerte par votre entreprise en utilisant le tableau à cet effet

Définir vos valeurs clients

- Le rôle des exécutifs
- Coût de l'expérience client : Segmenter votre clientèle
- Exercice : Classez votre clientèle
- Calculer les économies d'une excellente expérience client
- Exercice en étude de cas : Maclaren

Concevoir votre expérience client de marque

- Comment élever la barre du service à la clientèle vers l'expérience client
- Matrice de l'expérience client
- Remettre en question les processus sacrés
- Processus pour bien faire les choses la première fois
- Identifier les opportunités d'amélioration
- Exercice en étude de cas : Cartographie de Starbucks Café

Équiper ses gens et offrir l'uniformité

- Bâtir un environnement propice à l'expérience client
- Exercice en étude de cas : Zappos
- Place de la technologie avec l'expérience client
- Métriques et KPI pour gérer l'expérience client
- Éliminer les métriques toxiques

Diagnostiquer, améliorer et gérer l'expérience client pour se démarquer

- Copier, coller les meilleures pratiques
- Bâtir son répertoire de gestes clés pour reconnaître et mobiliser
- Exercice en simulation : Hôtel DoubleTree

Soutenir et améliorer la performance

- Mesurer les bonnes métriques et sonder vos clients
- Résoudre les problèmes d'expérience client en équipe
- Coacher par les questions pour susciter l'autoréflexion
- Encourager la prise en charge de l'expérience client
- Utiliser les six « i » pour leader le changement

Assurer le changement pour soutenir l'expérience client

- Évaluer le changement
- Comprendre le processus décisionnel de la haute direction
- Exercice individuel : Préparer son Business case pour convaincre des changements nécessaires

Méthodologie

- Exposé
- Travail d'équipe
- Groupe de discussion
- Étude de cas
- Simulation

Clientèle visée

Directeur et gestionnaire expérience client, Directeur et gestionnaire centre de contact client, Leaders en expérience client

Formateur(s)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 11 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l'attitude client, de l'expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

897 \$

Prochaines dates en formation publique

24 et 25 mars 2021 (En ligne)

9 et 10 novembre 2021 (En ligne)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>