FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Booster l'expérience client avec le digital

Le 04/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier à partir d'une méthodologie éprouvée des pistes de progrès, apportées par des pratiques digitales, pour son expérience client
- Intégrer les meilleures pratiques digitales en matière d'expérience client
- Mettre en place, manager et piloter dans le temps une démarche d'amélioration de l'expérience client

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

S'approprier la dimension stratégique de l'expérience client

- Origine et définition de la notion d'expérience client
- L'expérience client : un facteur clé de succès sur les marchés
- Déterminer les indicateurs de suivi et de performance de l'expérience client
- Diffuser dans l'entreprise la culture de l'expérience client

Comprendre l'impact du digital sur l'expérience client

- Les nouveaux canaux d'information et de service
- La révolution « Mobile »
- Une solution à de nouveaux besoins et attentes clients
- L'importance de la recommandation et la refondation du lien marque-client
- Connaissance client : data et big data
- Les différents profils digitaux et leurs attentes

Après-midi

Formaliser les parcours client grâce au digital

- Définir le parcours client
- Soigner ses "moments de vérité"
- Retours d'expérience et facteurs clés de succès sur les démarches de formalisation des parcours client

JOUR 2

Matin

Répondre aux attentes et besoins des clients

- De la perception client au comportement de fidélité ou de recommandation
- Les techniques d'écoute client pour alimenter la formalisation des parcours

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Les 8 attentes clients spécifiques à prendre en considération
- Trouver dans le digital des réponses aux besoins et aux attentes des clients
- Les meilleures pratiques digitales sur chaque étape du parcours client

Après-midi

Réunir les conditions de succès d'une démarche d'amélioration de l'expérience client

- Comment impliquer la Direction ?
- Ecouter le client en temps réel
- Co-construire entre la marque et le client
- Agilité comportementale et évolution des silos organisationnels
- Assimiler le changement de paradigme
- Communiquer en interne sur l'expérience client

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant définir et mettre en place un plan d'amélioration de l'expérience client afin de fidéliser sa clientèle

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.