Bâtir une culture centrée sur l’expérience client

Durée: 2 x 3 heures (6 heures)
Public cible: Dirigeant et cadre|Gestionnaire|Pour tous

À qui s'adresse cette formation ?

Cette formation s'adresse notamment aux :

- dirigeants

  et gestionnaires;
- responsables

  de l'expérience client;
- responsables

  de la transformation organisationnelle;
- responsables

  de l'amélioration continue;
- gestionnaires

  des opérations;
- professionnels

  des ressources humaines;
- chefs

  de projet;
- conseillers

  en stratégie ou en transformation;
- toute

  personne souhaitant contribuer au développement d'une culture davantage

  centrée sur le client.

Objectifs de la formation

À l'issue de ce programme, vous serez en mesure de :

-

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Faire

évoluer votre compréhension de l'expérience client, d'une approche opérationnelle vers un véritable levier de transformation organisationnelle.

- Identifier

  les leviers qui influencent durablement la culture de votre organisation.
- Transformer

  les attentes et les besoins de vos clients en actions concrètes et en décisions éclairées.
- Concevoir

  des expériences cohérentes, mémorables et créatrices de valeur.
- Mettre

  en œuvre une démarche structurée pour faire évoluer durablement votre organisation.

Et créer des retombées directes pour votre organisation :

- Une

  organisation davantage centrée sur les besoins réels des clients.
- Des

  décisions plus cohérentes avec l'expérience que votre organisation souhaite offrir.
- Une

  meilleure mobilisation des équipes autour d'une vision commune.
- Une

  expérience plus cohérente, plus distinctive et plus durable pour vos clients.
-

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Une
organisation mieux outillée pour faire de l'expérience vécue par ses clients un avantage concurrentiel durable.

Description sommaire

Aujourd'hui, l'expérience client est devenue l'un des principaux facteurs de différenciation des organisations. Pourtant, une expérience remarquable ne repose pas uniquement sur le service à la clientèle : elle est le reflet d'une culture organisationnelle où les décisions, les comportements et les processus convergent vers une même priorité : créer durablement de la valeur pour le client.

Cette formation vous propose une démarche structurée pour comprendre les leviers qui permettent de développer une véritable culture centrée sur le client. Vous apprendrez à mieux comprendre les besoins de vos clients, à concevoir des expériences mémorables, à utiliser la voix du client pour guider les décisions et à mettre en place les mécanismes organisationnels qui permettront d'ancrer durablement cette approche dans votre organisation.

Grâce à une approche participative, à des ateliers pratiques et à des études de cas inspirées de situations réelles, vous repartirez avec une démarche structurée, des outils concrets et des pistes d'action directement applicables dans votre milieu.

Pourquoi suivre cette formation?

Les attentes des clients évoluent rapidement. Ils recherchent des expériences simples, cohérentes, personnalisées et sans friction, peu importe le canal ou le point de contact.

Pour répondre à ces attentes, les organisations doivent aller bien au-delà de l'amélioration du service à la clientèle. Elles doivent développer une culture où le client devient une responsabilité partagée,

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

guidant les décisions, les comportements, les processus et les priorités de l'ensemble de l'organisation.

Cette formation vous permettra de comprendre comment faire évoluer votre organisation vers une culture véritablement centrée sur le client, en vous appuyant sur une démarche concrète, des outils éprouvés et les meilleures pratiques observées dans des organisations performantes.

Contenu du plan de cours

Cette formation est structurée en deux sessions complémentaires, conçues pour vous permettre de développer progressivement les connaissances, les outils et les réflexes nécessaires afin de faire évoluer votre organisation vers une culture véritablement centrée sur le client.

Session 1

Comprendre et concevoir une expérience distinctive

Au cours de cette première session, vous développerez une compréhension commune des principes qui caractérisent une organisation véritablement centrée sur le client. Vous apprendrez à adopter son point de vue afin de mieux comprendre ses attentes, ses besoins et les moments qui influencent le plus son expérience.

Les principaux thèmes abordés

- L'expérience client comme levier stratégique de différenciation
- Comprendre les besoins réels des clients grâce à l'écoute active et à l'empathie
- Élaborer un persona et cartographier un parcours client
-

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Identifier

les principaux irritants (pain points) et les occasions de créer davantage de valeur

- Concevoir

  des expériences mémorables cohérentes avec la promesse de votre organisation

Session 2

Ancrer durablement une culture centrée sur le client

La deuxième session est consacrée aux leviers organisationnels qui permettent de faire vivre et évoluer une culture centrée sur le client. Vous découvrirez comment utiliser la voix du client pour soutenir les décisions, assurer une amélioration continue et mobiliser les mécanismes de gouvernance nécessaires à une transformation durable.

Les principaux thèmes abordés

- Exploiter

  efficacement la voix du client pour éclairer les décisions

- Mesurer

  ce qui compte réellement pour améliorer l'expérience vécue par les clients

- Assurer

  la cohérence grâce à l'amélioration continue

- Mobiliser

  les principaux leviers de gouvernance, de leadership et de changement

- Élaborer

  une démarche adaptée à votre organisation afin de faire évoluer durablement sa culture client

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Approche et méthode pédagogique

Vivez l'expérience d'apprentissage Afi U. Des expériences d'apprentissage en mode intensif conçues pour les professionnels désireux de se perfectionner rapidement dans un domaine spécifique. Faites l'expérience de sessions d'apprentissage interactives et approfondies animées par des experts du domaine. Repartez avec des compétences pratiques et adaptables prêtes à être mises en œuvre dans votre milieu de travail.

Les activités

- Des

  ateliers interactifs axés sur des situations réelles
- Des

  études de cas inspirées d'organisations privées et publiques
- Des

  exercices collaboratifs favorisant le partage d'expériences et

  l'apprentissage entre pairs
- L'élaboration

  d'un plan d'action adapté à votre organisation
- Des

  outils pratiques directement transférables dans votre milieu de travail

Prérequis

Aucun préalable n'est requis.

Cette formation s'adresse autant aux professionnels qui souhaitent développer leurs connaissances en expérience client qu'aux gestionnaires désirant intégrer davantage les besoins des clients dans les décisions, les pratiques de gestion et la culture de leur organisation.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.