

# 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 :

-

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.
-

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,

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
-

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

## **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.