

Bâtir une culture centrée sur l'expérience client

Durée: 18 heures

Public cible: Dirigeant et cadre|Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

Cette formation a été conçue pour les décideurs, gestionnaires et équipes en contact avec la clientèle, désireux de transformer leur organisation en une véritable référence en matière d'expérience client.

Objectifs de la formation

- Développer les compétences en gestion de la relation client : identifier et comprendre les besoins des clients, tout en adoptant des approches efficaces et proactives pour répondre aux feedbacks et renforcer la satisfaction.
- Améliorer les compétences en leadership : placer le client au cœur des décisions stratégiques, développer un leadership basé sur l'empathie et l'utilisation des données clients pour des prises de décision éclairées et impactantes.
- Renforcer la capacité d'innovation : grâce à une écoute active et continue des clients, identifier des opportunités d'innovation et de différenciation, alignées avec les besoins émergents du marché.
- Accroître l'engagement personnel : comprendre l'impact direct des actions sur la satisfaction client, renforcer l'engagement et la motivation, créer un environnement de travail épanouissant et véritablement centré sur le client.

Description sommaire

Dans un contexte où la concurrence s'intensifie et où les attentes des clients évoluent rapidement, les organisations doivent s'adapter pour maintenir leur pertinence et leur compétitivité. Adopter une approche centrée sur le client est aujourd'hui une priorité stratégique pour mieux comprendre et anticiper les besoins de vos clients, tout en augmentant leur satisfaction et leur fidélité. L'intelligence artificielle (IA) constitue un levier puissant pour analyser les comportements clients et proposer des recommandations personnalisées. Cependant, développer une culture véritablement orientée vers le client exige bien plus qu'une simple stratégie de service. Cela implique un changement fondamental

dans vos processus, vos opérations et votre manière d'intégrer les technologies innovantes comme l'IA.

Contenu du plan de cours

Introduction à la culture centrée sur le client et compréhension du parcours client

- Comprendre les bases de la culture client et son impact sur la compétitivité
- Identifier les étapes clés du parcours client et les points de contact essentiels pour la satisfaction
- Présentation des défis actuels, des avantages d'une approche centrée sur le client et étude de cas d'entreprises réussissant grâce à cette culture
- Cartographie des parcours clients, analyse des points de contact et exercice pratique de mapping

Développer l'empathie et l'écoute active (90 minutes)

- Apprendre à comprendre profondément les besoins des clients à l'aide de techniques d'écoute active et de l'IA conversationnelle
- Ateliers interactifs pour pratiquer l'écoute active et études de cas sur l'empathie dans l'expérience client Intégrer la voix du client dans les décisions stratégiques
- Utiliser les feedbacks clients pour optimiser les décisions stratégiques avec des outils d'IA
- Collecte et analyse des feedbacks clients, atelier sur les outils d'IA pour extraire des tendances

Concevoir des expériences client exceptionnelles (90 minutes)

- Créer des expériences client mémorables qui favorisent la fidélité et la différenciation
- Stratégies de conception d'expériences client et analyse des réussites des entreprises leaders dans ce domaine

Promouvoir une culture d'amélioration continue (90 minutes)

- Développer une culture d'amélioration continue en mesurant les indicateurs clés de performance
- Utilisation de l'IA pour automatiser la collecte et l'analyse des données de satisfaction client

Gérer le changement organisationnel vers une culture centrée sur le client et mesurer son impact

- Faciliter le passage à une organisation centrée sur le client grâce à une gestion du changement efficace
- Évaluer l'efficacité de la culture centrée sur le client à l'aide de KPI et de systèmes de mesure automatisés
- Approches et outils pour intégrer la culture client au sein des processus organisationnels
- Création de tableaux de bord, suivi des performances, et interprétation des données à l'aide des technologies d'IA

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 : ateliers (avec invités), études de cas, lectures et travaux de préparation, projets et plan d'action individuels.

La science et la technologie : renforcement des connaissances, défis pratiques et suivi du plan d'action, plateforme B12 pour supporter le transfert des apprentissages, environnement Microsoft facilitant la collaboration.

La communauté : cohortes mixtes provenant de divers milieux, groupes de travail avec des pairs qui exercent des fonctions similaires, accès préférentiel à un Cercle Afi U.

Recommandations

Être en présentiel pour 2 journées de formation. Il y aura également 4 ateliers virtuels (à distance) de 90 minutes.