



Niveau : Débutant

Durée : 1 jour

Catégorie : Définir sa stratégie d'entreprise pour sa Page LinkedIn

Référence : IDL25CREXCL

Formateur : Chloé Riou



07 63 19 82 12



j.b.bodard@idlabs.fr



www.idlabs.fr

FORMATION

EXPÉRIENCE CLIENT 5 ÉTOILES : OPTIMISEZ VOTRE PARCOURS CLIENT

Description de la formation :

Le parcours client est aussi essentiel que la qualité des produits ou services que vous proposez. Pourtant, il est souvent négligé dans la stratégie globale de l'entreprise.

Cette formation vous permettra de passer en revue chaque étape clé du parcours client, depuis la naissance du besoin jusqu'à la fidélisation, pour identifier les axes d'amélioration.

L'objectif ? Offrez à vos clients une expérience garantie 5 étoiles à chaque point de contact.

Grâce à des outils pratiques et des méthodes simples, vous apprendrez à optimiser le parcours client pour garantir leur satisfaction, renforcer leur fidélité, et vous démarquer de la concurrence.

Chaque programme de formation est adaptable aux spécificités et aux besoins de votre entreprise.

[Poser une question par mail](#)

[Réserver cette formation sur le site](#)

Objectifs

Objectif 01

Comprendre le parcours client dans sa globalité (principes, enjeux...)

Objectif 02

Optimiser chaque étape du parcours client

Objectif 03

Se différencier en offrant un parcours d'achat fluide et personnalisé

Modules de la formation

• Appréhender les étapes du parcours d'achat :

- Comprendre les différentes phases : de la prise de conscience du besoin à la fidélisation.
- Cartographier le parcours client : identifier les points de contact et les interactions avec l'entreprise.
- Analyser les attentes des clients à chaque étape pour mieux personnaliser l'expérience.

• Réaliser un auto-diagnostic du parcours d'achat de ses clients :

- Cartographier l'existant de son parcours clients
- Évaluer les points de friction dans le parcours actuel qui pourraient freiner l'achat.

• Étudier des pistes d'amélioration du parcours d'achat de ses clients :

- Optimiser les points de contact pour une expérience fluide (site web, téléphone, magasin physique, etc.).
- Personnaliser l'accompagnement du client

• Monter un plan d'actions pour optimiser le parcours d'achat de ses clients :

- Définir des objectifs d'amélioration précis
- Mettre en place des actions correctives
- Suivre et ajuster les performances.

Méthode pédagogique

Méthodes pédagogiques

- Apport théorique
- Mise en pratique sur son entreprise
- Conseils pratiques et interaction avec le groupe (intelligence collective)
- Quizz

[Poser une question par mail](#)

[Réserver cette formation sur le site](#)