

La qualité au service de l'expérience client

-Référence: **QST-22**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Construire son parcours client et y associer un plan d'amélioration continue pour renforcer l'expérience client.
- Appliquer des outils opérationnels.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Directeur, Responsable qualité. Responsable de l'expérience client. Responsable Marketing. Responsable relation client.

PRÉREQUIS :

- Cette formation nécessite de connaître les principes des systèmes de management de la qualité.
- .

Programme

- **Avant le présentiel**
 - Un autodiagnostic.
- **Les enjeux de la qualité perçue et de l'expérience client**
 - Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client.
 - De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients.
- **Décrire le parcours client**
 - Relier le parcours client aux processus de l'entreprise.
 - Raisonner multicanal et personae.
 - Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions" .
 - Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention, en vérifier l'efficacité.
- **Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours**
 - Mesurer la qualité perçue : enquêtes, NPS, CES, audits et clients mystères.
 - Définir des objectifs de progrès, formaliser son plan d'action.
 - Optimiser les relations avec le client sur le parcours : les bonnes pratiques du front office.

Programme

- Faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux.
- Identifier les attentes de séduction : viser l'effet "waouh !". Créer un avantage concurrentiel.
- **Après le présentiel - Mise en œuvre en situation de travail**
 - Disponible en ligne : un outil pour construire votre parcours client et après le présentiel, une activité personnalisée qui vous permettra de transposer en situation de travail.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc