

Développer une expérience client qui vous démarque

Nous avons tous notre propre définition de ce qu'est un bon service. Nous avons tous des attentes, mais d'où proviennent ces attentes ? Et si, pour un instant, vous preniez le temps de vous mettre dans la peau de votre client et de chercher à savoir ce qui peut le satisfaire, ce qu'il recherche, ce qu'il désire ? Et définir ce que vous désirez lui offrir ? Cela vous obligerait à oublier ce que vous avez à faire et à vous centrer sur ce que vous devez faire pour vous assurer que le client vive une expérience inoubliable. Quelle expérience désirez-vous laisser à vos clients ?

Objectifs

- Définir la notion d'expérience client
- Présenter les différents univers du service à la clientèle
- Dresser le portrait de l'expérience client que vous désirez laisser
- Identifier des pistes d'intervention afin d'améliorer l'expérience client

À la fin du cours, les participants seront en mesure

- D'énoncer clairement leur vision de l'expérience client
- De mettre en place une stratégie pour maximiser l'expérience
- D'identifier les actions à mettre en place pour maximiser l'expérience

Contenu

- Développer une culture axée sur le client
- Clarifier sa vision, politiques et normes
- Les différentes étapes de l'expérience client
- Matrice de l'expérience client
- Identifier le parcours du client
- Service attendu, reçu, désiré, adéquat
- Philosophie et promesse client

Avantages pour vous

- Une clientèle plus fidèle qui vous recommande à son réseau
- Une plus grande uniformité de la prestation de service
- Une augmentation des ventes de produits complémentaires

Mise en action

Une formation où s'entremêlent présentation, échanges et une suite d'exemples cocasses permettant d'imager l'impact de nos actions en lien avec les attentes du client

Clientèle cible

Gestionnaires, dirigeants et toutes personnes impliquées dans l'expérience client

Durée : Format 3 h en ligne ou format 0.5 jour