

# Fidéliser et se différencier par l'expérience client

Formation Continue - Développement commercial, vente



**CCI LE MANS  
SARTHE**

**Vendre un produit ou un service ne suffit plus ! L'expérience client est un levier majeur pour vous différencier et fidéliser vos clients.**

## Objectifs :

Appréhender les bénéfices de la démarche expérience client pour son commerce, comprendre les enjeux et la manière d'entreprendre cette démarche.

## Public :

Commerçants, prestataires de services aux particuliers.

**Prérequis :** Aucun

**Accessibilité :** Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : Jean-Christophe GESLIN au 02 43 29 00 51.

## Délai d'accès :

L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs.

Pour les dispositifs à entrée et sortie permanente, délai lié le plus souvent à l'accord de prise en charge du financeur.

## Compétences visées :

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Promouvoir la démarche Expérience Client au sein de son équipe ;
- Comprendre et appliquer les grandes étapes du parcours client ;
- Définir une stratégie et un plan d'actions pour son entreprise ;

## Points forts :

**Taux de satisfaction global 2019** (taux de remplissage global 95%) : **98 % des stagiaires ont déclaré être « SATISFAIT ou ENTIEREMENT SATISFAIT »** sur les critères suivants : Conformité avec les objectifs annoncés ; Qualité des apports théoriques ; Animation générale ; Relation animateurs/participants ; Adaptation à vos attentes personnelles ; Utilisation possible des acquis dans votre travail ; Organisation matérielle, rythme.

**4,4 / 5 - Note de satisfaction auprès des stagiaires demandeurs d'emploi en 2019 (source Anotea "La Bonne Formation")**

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.

## Les plus pédagogiques :

**Animateur :** Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise.

## Méthodes :

Alternance de théorie et de pratique. Les participants seront amenés à pratiquer l'ensemble de la démarche sur leur commerce.

Utilisation d'outils visuels et de méthodes de créativité.

Atelier-formation dynamique, basée sur les échanges et la co-création.

Rédaction d'un plan d'action.

Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices

## INFORMATION

☀ 2 jours - 14 heures

€ 500 € net

500 € - Prise en charge possible par les fonds de formation

### Session(s) à Le Mans

- Nous consulter pour les dates de formation



d'application...).

Groupe de 4 à 12 participants.

Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

## **Validation / Certification :**

Evaluation des connaissances.

Attestation de formation.

**Laurence Plais**

Téléphone : 02 43 21 58 12

[formation.continue@lemans.cci.fr](mailto:formation.continue@lemans.cci.fr)

**CCI Le Mans Sarthe - Pôle Formation continue**

7 avenue des Platanes

72100 Le Mans



## Programme :

### **Introduction : l'expérience client, levier majeur de fidélisation et de différenciation**

- l'entrée dans l'ère de l'économie de l'Expérience
- les enjeux pour le commerçant
- l'expérience client : un préalable à ses actions commerciales et marketing
- le management de l'Expérience client

### **Comprendre ce que vivent les clients**

- collecter la voix du client
- cartographier et comprendre les grandes étapes clés du parcours client
- identifier et comprendre ses besoins

### **Définir et formaliser sa stratégie expérience client**

- formaliser sa vision
- définir son positionnement

### **Imaginer de nouvelles expériences client**

- enrichir l'expérience donnée à vivre à ses clients
- bâtir son plan d'action

