

Définir un plan d'amélioration de l'expérience client efficace

RELATION CLIENT & COMMERCIAL

MIXTE / BLENDED

14H

INTERMEDIAIRE

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-034

INFORMATIONS CLES

| | |
|----------|------------------------|
| DUREE | 14h (soit 2.0 jour(s)) |
| MODALITE | Mixte / Blended |
| LANGUE | FR |

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Diagnostiquer les principaux irritants et moments de vérité du parcours client actuel | Prioriser les axes d'amélioration par valeur et faisabilité | Co-concevoir des solutions d'amélioration avec les équipes opérationnelles | Construire un plan de transformation de l'expérience client avec jalons et KPIs | Piloter la mise en œuvre et mesurer l'impact des améliorations déployées

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Responsables Expérience Client, Marketing, Relation Client

PREREQUIS

Expérience en marketing ou relation client

PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme détaillé disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

MODALITES DE FINANCEMENT

- Plan de développement des compétences

ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour toute demande d'adaptation.