

Mise à jour du : 02/09/2025

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Valoriser l'expérience client (Module complémentaire)

Développer une expérience client engageante et fluide afin de renforcer la fidélisation et l'attractivité commerciale.

Cette journée, conçue comme un approfondissement du module « *Gérer sa relation client et fidélisation* », permet aux participants d'aller plus loin : ils adoptent une approche à la fois stratégique et opérationnelle pour analyser le parcours client dans le détail, identifier les leviers d'émotion et de différenciation, et mettre en place des actions concrètes d'amélioration continue à chaque étape.

PUBLIC	OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES
Commerçants indépendants, franchisés, affiliés et associés et leurs équipes Gérants et responsables de magasins Managers de points de vente Conseiller-ère clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer l'expérience vécue par mes clients à chaque étape de leur parcours</li> <li>Repérer les moments clés qui comptent et les transformer en opportunités positives</li> <li>Mettre en place des actions simples et concrètes pour renforcer la satisfaction de mes clients</li> <li>Utiliser les retours et avis clients pour créer plus d'engagement et de fidélité</li> </ul>
NOMBRE DE PARTICIPANTS	PROGRAMME PÉDAGOGIQUE
Sessions de groupe (5 à 8 participants) ou accompagnement individuel	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Approfondir la culture de l'expérience client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir l'expérience client sous un angle stratégique et différenciant</li> <li>Comprendre les leviers au-delà de la satisfaction (émotions, attractivité, culture client)</li> <li>Étudier un cas concret : analyser d'un commerce qui a su se démarquer</li> </ul> </li> </ul>
PRÉ-REQUIS	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Créer des expériences uniques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expliquer le rôle des émotions et des biais cognitifs dans l'achat</li> <li>Générer l'effet "waouh" : petites attentions et moments clés</li> <li>Analyser une expérience client marquante et identifier des leviers différenciants (atelier)</li> </ul> </li> </ul>
DURÉE	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mettre en place une démarche structurée de feedback client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformer les retours en plan de progrès</li> <li>Construire une boucle de feedback adaptée à son commerce</li> <li>Concevoir son propre dispositif de collecte et de suivi des retours (atelier)</li> </ul> </li> </ul>
ORGANISATION	

Mise à jour du : 02/09/2025

<p><b>TARIF</b></p> <p>600 € HT / personne pour 1 journée Tarifs réduits à partir de 3 participants (sur devis).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Fluidifier et optimiser le parcours client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographier le parcours client : repérer les irritants et les points d'enchantedement</li> <li>Appliquer des outils pratiques pour simplifier et rendre fluide chaque étape du parcours</li> <li>Réaliser un diagnostic du parcours client de son propre point de vente (atelier)</li> </ul> </li> <li><b>Élaborer un plan d'actions différenciant et partager les pratiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définir 2 à 3 actions concrètes à mettre en place dès le lendemain</li> <li>Partager et échanger les bonnes pratiques entre participants</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>INTERVENANT-E-S</b></p> <p><b>Isabelle Baury</b> – Formatrice experte en commerce et vente 27 ans d'expérience terrain – Consultante formatrice certifiée Intervention sur le terrain, au plus près des réalités du commerce</p>	<p><b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Méthode active et participative, 100 % orientée terrain Études de cas, partages d'expériences, travaux pratiques Supports fournis et plan d'action personnalisé</p>
<p><b>MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS</b></p> <p>Condition d'inscription : devis ou convention signée Contact : <a href="mailto:isabelle.baury@passerellesformation.fr">isabelle.baury@passerellesformation.fr</a> ou 07 89 53 38 35 Délais d'accès : sous 2 à 4 semaines après validation du devis ou de la convention Calendrier de formation : à définir ensemble selon les disponibilités de l'entreprise Accessibilité : adaptation possible pour toute personne en situation de handicap</p>	<p><b>MOYENS PÉDAGOGIQUES</b> Outils simples et visuels, adaptés au terrain Supports papier ou numériques Cas concrets personnalisés au secteur du participant</p> <p><b>POSITIONNEMENT ET MODALITÉ D'EVALUATION</b> La progression et les acquis des participants sont évalués à plusieurs moments clés : <ul style="list-style-type: none"> <li>Avant la formation : un questionnaire de positionnement permet d'identifier les attentes et le niveau de départ.</li> <li>Pendant la formation : évaluations formatives par des mises en situation pratiques, des exercices concrets et des échanges personnalisés.</li> <li>Après la formation : validation des acquis via un bilan final, incluant la présentation d'un plan d'action personnalisé élaboré par le participant.</li> </ul> </p> <p><b>ACCESSIBILITÉ/PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP</b> Adaptation possible pour les personnes en situation de handicap. Contact : <a href="mailto:isabelle.baury@passerellesformation.fr">isabelle.baury@passerellesformation.fr</a></p>