

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
<p>Commerçants indépendants, franchisés, affiliés et associés et leurs équipes Gérants et responsables de magasins Managers de points de vente Conseiller-ère clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'expérience vécue par mes clients à chaque étape de leur parcours Repérer les moments clés qui comptent et les transformer en opportunités positives Mettre en place des actions simples et concrètes pour renforcer la satisfaction de mes clients Utiliser les retours et avis clients pour créer plus d'engagement et de fidélité
NOMBRE DE PARTICIPANTS	PROGRAMME PÉDAGOGIQUE
<p>Sessions de groupe (5 à 8 participants) ou accompagnement individuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> Approfondir la culture de l'expérience client <ul style="list-style-type: none"> Revoir l'expérience client sous un angle stratégique et différenciant Comprendre les leviers au-delà de la satisfaction (émotions, attractivité, culture client) Étudier un cas concret : analyser d'un commerce qui a su se démarquer Créer des expériences uniques <ul style="list-style-type: none"> Expliquer le rôle des émotions et des biais cognitifs dans l'achat Générer l'effet "waouh" : petites attentions et moments clés Analyser une expérience client marquante et identifier des leviers différenciants (atelier) Mettre en place une démarche structurée de feedback client <ul style="list-style-type: none"> Transformer les retours en plan de progrès Construire une boucle de feedback adaptée à son commerce Concevoir son propre dispositif de collecte et de suivi des retours (atelier)
PRÉ-REQUIS	
<p>Avoir suivi le module « <i>Gérer la relation client et la fidélisation</i> »</p> <p>ou</p> <p>Justifier d'une expérience professionnelle équivalente dans la relation et la fidélisation client.</p>	
DURÉE	
<p>7 heures soit 1 journée</p>	
ORGANISATION	
<p>Format privilégié : présentiel sur site (intervention terrain) Possibilité de formation à distance ou en format hybride (à convenir) Zone géographique : France entière Salle de formation mise à disposition par l'entreprise (ou louée si besoin)</p>	

Mise à jour du : 02/09/2025

TARIF
600 € HT / personne pour 1 journée Tarifs réduits à partir de 3 participants (sur devis).
INTERVENANT·E·S
Isabelle Baury – 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
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS
Condition d'inscription : devis ou convention signée Contact : isabelle.baury@passerellesformation.fr 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

- **Fluidifier et optimiser le parcours client**
 - Cartographier le parcours client : repérer les irritants et les points d'enchantement
 - Appliquer des outils pratiques pour simplifier et rendre fluide chaque étape du parcours
 - Réaliser un diagnostic du parcours client de son propre point de vente (atelier)
- **Élaborer un plan d'actions différenciant et partager les pratiques**
 - Définir 2 à 3 actions concrètes à mettre en place dès le lendemain
 - Partager et échanger les bonnes pratiques entre participants

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode active et participative, 100 % orientée terrain
Études de cas, partages d'expériences, travaux pratiques
Supports fournis et plan d'action personnalisé

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Outils simples et visuels, adaptés au terrain
Supports papier ou numériques
Cas concrets personnalisés au secteur du participant

POSITIONNEMENT ET MODALITÉ D'ÉVALUATION

La progression et les acquis des participants sont évalués à plusieurs moments clés :

- Avant la formation : un questionnaire de positionnement permet d'identifier les attentes et le niveau de départ.
- Pendant la formation : évaluations formatives par des mises en situation pratiques, des exercices concrets et des échanges personnalisés.
- Après la formation : validation des acquis via un bilan final, incluant la présentation d'un plan d'action personnalisé élaboré par le participant.

ACCESSIBILITÉ/PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Adaptation possible pour les personnes en situation de handicap. Contact : isabelle.baury@passerellesformation.fr