

**METTRE L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DE SA STRATÉGIE**

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC045	2 jours - 14 h	Expertise	Présentiel ou à distance	1583,00 €

**LIEUX ET DATES :****PARIS**

- Du 25/09/2025 au 26/09/2025

**OBJECTIFS**

- Mesurer les enjeux de l'expérience client.
- Identifier les acteurs dans l'entreprise.
- Accélérer le déploiement de la culture client.
- Développer la collaboration transverse.
- Développer sa capacité d'inspiration et de leadership pour une transformation durable des pratiques de l'entreprise.

**Information complémentaire :**

**Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.**

**Vous souhaitez suivre une formation à distance ?**

**Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)**

**Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)**

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Sessions alternant travail individuel, travail en binôme et travail de groupe pour favoriser l'apprentissage mais aussi l'échange et la prise de recul par rapport aux objectifs de chacun.**

### **Formateur(s) :**

**Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Iffpass.**

## PROGRAMME

- A. Piloter grâce à des indicateurs pertinents
- 1. Identifier les parties prenantes, les freins et les opportunités
- 2. Connaître les outils de référence
- 3. Construire son tableau de bord CX
- B. Concevoir une stratégie dynamique face aux attentes clients
- 1. Construire la cohérence à partir de la promesse de marque
- 2. Mettre en oeuvre le crescendo de l'expérience client
- 3. Faire évoluer la stratégie en mode agile
- C. S'investir dans la compréhension de ses clients
- 1. Choisir les persona qui caractérisent les clients
- 2. Établir la carte des moments de vérité (ZMOT, MOT)
- 3. Identifier les challenges du multicanal
- D. Diagnostiquer la maturité de l'entreprise
- 1. Identifier la culture d'entreprise
- 2. Qualifier son actif Talents et Comportements
- 3. Faut-il disrupter l'organisation ?
- 4. Investir dans la Symétrie des attentions
- 5. Rôle et missions du CXO (Chief Customer Officer)
- E. Devenir acteur du plan client de l'entreprise
- 1. Bien choisir son 1er projet
- 2. Délivrer un quick win
- 3. Huit dimensions du Brief projet CXO
- F. Identifier les conditions de la réussite
- 1. Apprendre à apprendre de chaque projet
- 2. Mettre en oeuvre une approche contagieuse
- 3. Benchmarker pour progresser plus vite

### **Validation des acquis :**

- **Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**
- **Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.**
- **Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.**

### **Personnalisation parcours :**

**Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.**

## PUBLIC

Cadres dirigeants.  
Managers d'équipe marketing, commerciale et opérationnelle.  
Créateurs ou chefs d'entreprise.  
Responsables associatif / fondation.

**Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap :** L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.  
[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici.](#)

## PRÉ-REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques

## **Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

1583,00 €  
Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / 01 47 76 58 70

Généré le 02/02/2026 à 07:10