

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

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

[Consultez le taux de satisfaction de nos formations ici >>](#)

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'Ifpass.

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 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 / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 02/02/2026 à 07:10