

Programme réf : – ASV070-01

Intitulé : L'expérience Client comme atout différenciant

Intervenant : Anne Sophie VERGNE – Qualité : Coach Formateur**Objectifs :**

- Faire Progresser l'expérience client
- Sensibiliser à l'importance de la dimension émotionnelle
- Agir sur l'engagement des équipes pour améliorer la satisfaction

Aperçu du programme :

- Qualifier l'expérience Client
- Contribuer à l'expérience client
- Situer son rôle dans le parcours client
- Offrir une image positive de l'entreprise
- Evaluer l'expérience client
- Relier l'état d'esprit 'Expérience Client' à la promesse de service

Informations Pratiques

OF : RHEATIS

Public :

- Tout public

Prérequis :

- Salarié en poste
- Maitrise du Français

Disposition pratique :

- 12 Stagiaires Max

Délais d'accès :

- Jusqu'à une journée avant formation

Modalité d'accès :

- Financement entreprise
- Opco entreprise
- CPF

Contact :

- PL VINCENS
Tel : 0142941240
@ :pl.vincens@rheatis.com

Date : A définir**Durée :** 7 heures**Rythme :** 7 heures par jour –**Lieu :** Au sein de l'entreprise cliente en présentiel – ou En Visio / Asynchrone**Moyen pédagogique technique :***-Video projecteur***Modalité d'évaluation :**

- Test QCM et test pratique
- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne intégrant des mises en situation.*

Taux de satisfaction :**Personne en situation de handicap :** -Ouvert aux personnes en situation de handicap, merci de prendre contact avec notre "réfèrent handicap" afin de construire une proposition d'accompagnement adaptée.**Frais de formation :**1 400€ HT *nette de taxes*