

# FACE A FACE : ENCHANTEMENT CLIENT

## Compétences visées :

- Définir l'expérience client ;
- Identifier un besoin client ;
- Mémoriser les caractéristiques de l'expérience client ;
- Reconnaître les attributs de l'expérience client ;

## Public visé :

- Tout public

## Durée du programme :

- 14 heures

## Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique ;
- Maîtrise de la langue française.

## Tarif : 340€TTC

(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

**Modalités de financement :** Plan de développement des compétences, auto-financement.

## Modalités d'admission :

Auto-positionnement. Notre équipe de conseillers en formation reste disponible pour vous accompagner, n'hésitez à nous contacter.

## Localisation et accessibilité :

Distanciel et/ou présentiel.

Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

## Méthodes pédagogiques :

Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence.

Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation.

Les techniques utilisées sont : le travail de sous-groupe, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas et brainstorming.

 04.94.88.58.59

 [contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

 [crc-formation.fr](http://crc-formation.fr)

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat  
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



**Modalités d'évaluation des acquis :**

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz ;
- Test en fin de formation : QCM.

**Programme :**

*Définir l'expérience client :*

- Expliquer ce qu'est l'expérience client ;
- Analyser les enjeux de l'expérience client ;
- Optimiser l'expérience client ;
- Suivre et améliorer l'expérience client.

*Identifier un besoin client :*

- Différencier les concepts de besoin, d'attente et de motivation ;
- Utiliser les techniques adéquates pour connaître le besoin client.

*Mémoriser les caractéristiques de l'expérience client :*

- Reconnaître l'importance du client ;
- Personnaliser l'expérience client ;
- Faciliter l'accès aux services ;
- Répondre aux besoins des clients ;
- Susciter des émotions.

*Reconnaître les attributs de l'expérience client :*

- Identifier ce qui rend l'expérience mémorable ;
- Déterminer les aspects qui rendent l'expérience unique ;
- Assurer que l'expérience soit authentique ;
- Évaluer les avantages de l'expérience client.

**Délais d'accès :**

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 24 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Contactez-nous !

[www.crc-formation.fr](http://www.crc-formation.fr)

04.94.88.58.59

[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR



04.94.88.58.59



[contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)



[crc-formation.fr](http://crc-formation.fr)

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat  
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

