

DEFINIR UN PARCOURS CLIENT ADAPTE

COMPETENCES ATTENDUES ET OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Adapter l'entreprise au besoin des clients
- Identifier les moments clés d'un parcours client pour le satisfaire
- Développer des actions de fidélisation

contact@we-job.com

Tarif : 850 €HT

Durée

- 1 journée

Public

- Profil Manager, hiérarchique ou transversal, Chef de projet

Pre requis

- aucun

Participants

- Parcours individuel

Modalités d'accès

- Information et Entretien individuel

Délais d'accès :

- Sur demande et Après acceptation devis

Evaluation

- Non requis

Validation

- Certificat de réalisation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nous contacter pour vérifier la faisabilité et l'adaptation de la formation ainsi que l'accessibilité aux lieux

Modalités pédagogiques :

- Partir des outils/pratiques de chacun, des difficultés et questionnements
- Apports théoriques et pratiques
- Utilisation des outils présentés pour appropriation
- Accompagner la mise en œuvre
- Présentiel ou distanciel

Parcours :

- Connaître ses clients et leurs besoins :
 - Segmentation client
 - Mesure de la satisfaction des clients
 - Adapter les produits et/ou la qualité de son service au besoin
- S'appuyer sur le parcours du client pour maîtriser sa satisfaction :
 - Sécuriser les actions menées par étape parcourue et clé
 - Valider les compétences et outils disponibles
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation
 - Déterminer les moments clés de ciblage
 - Développement du : cross-selling, Up-selling

Et en complément ...bénéficiez

- De l'appui de notre réseau d'entreprises et de partenaires, pour faciliter l'échange avec d'autres expériences
- Des événements WeJOB permettant de rencontrer entreprises et jobeurs

Actualisation mars 2022