

## Identifier les enjeux de l'expérience client (V1 du 15/06/2021) (Valant objectif professionnel)

### Intervenant

Bruno Leiner-Franchi  
+ 33 674 892 286

[brunoleiner@bfevolution.fr](mailto:brunoleiner@bfevolution.fr)

Consultant-formateur indépendant, certifié ICPF niveau confirmé (Leadership, performance commerciale, expérience client)

Coach professionnel certifié ICPF niveau agréé (efficacité professionnelle)

### Intervenant handicap

Bruno Leiner-Franchi  
+33 674 892 286

[brunoleiner@bfevolution.fr](mailto:brunoleiner@bfevolution.fr)

### Durée

2 jours soit 14 heures pédagogiques en présentiel ou en distanciel

Option d'une journée REX de 7h pédagogiques à M+4

### Horaires

09h00 – 17h30  
modulables

**Participants** Groupe de 3 à 6 stagiaires, en session INTRA programmée à l'issue d'un entretien tél préalable ou d'une réunion préalable d'information

### Lieu :

Sur le site du client en présentiel ou en distanciel, ou tout autre lieu, aux normes ERP et accessibilité aux Personnes à Mobilité réduite & aux Personnes en situation de Handicap

### Répartition du temps

Théorie : 30 %  
Pratique : 70 %

### Modalité et délais d'accès :

Ils sont à valider et à confirmer lors d'un entretien préalable (téléphonique/visio ou réunion) avec l'intervenant

**Tarif : à partir de 1450 € HT la journée**

### Objectif de développement des compétences professionnelles :

- ✓ Enrichir sa posture relationnelle
- ✓ Créer les conditions d'une véritable différenciation
- ✓ Positionner le client au cœur de l'ensemble des métiers de l'entreprise
- ✓ Faire de l'Expérience Client une source de croissance pour votre entreprise
- ✓ Changer et innover par la Relation Client

### Public concerné et prérequis :

- ✓ Toute personne au sein de l'entreprise avec au moins 6 mois d'ancienneté dans sa fonction
- ✓ Maîtriser le socle de compétences selon l'article D 6113-30  
[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000038024722](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000038024722)

### Modalités d'évaluation :

- ✓ Evaluation diagnostique (commanditaire & participants)
- ✓ Evaluation à chaud à l'issue de la session
- ✓ Evaluation à froid à M+6
- ✓ Bilan & CR fin de formation
- ✓ Enquête de satisfaction

### Techniques pédagogiques :

- ✓ Co-active : Mises en situation avec vidéo + feedback sous forme d'atelier co-développement, & Workshop
- ✓ Interrogative : Tests
- ✓ Expositive : Outils (Smart, Johari, Eisenhower, DISC...)

### Programme de formation et de développement des compétences professionnelles :

- ✓ Se différencier par la culture client
  - Identifier les nouvelles attentes des clients
  - Manager la culture client
  - Développer une communication assertive
  - S'approprier une excellence relationnelle
- ✓ Créer de la valeur tout au long du parcours client
  - Développer l'esprit de service personnalisé
  - Faire de l'Expérience Client une source de croissance de l'entreprise
  - Associer le client dans une logique d'orientation solution
- ✓ Grandir par l'expérience client
  - Gérer l'insatisfaction client
  - Grandir par le traitement des réclamations
  - Faciliter la vie du client pour le fidéliser
  - Piloter la relation client
- ✓ Solutionner les situations délicates
  - Gérer les relations complexes avec les clients
  - Traiter les objections
  - Co-construire avec le client une relation de partenariat

A l'issue de la session, les participants auront intégré l'ensemble des enjeux de l'expérience client au sein de l'entreprise

### BFL Evolution