

## Objectifs

- Comprendre les évolutions de la relation client et leur impact sur les métiers de la relation client (vente, marketing, communication)
- Acquérir des méthodes pour redéfinir ses pratiques autour de la relation client (design thinking orienté client)
- Pratiquer les outils de la relation client 4.0 (persona, parcours clients, inbound...)
- Intégrer un outil de compréhension des profils clients pour améliorer l'expérience des clients à tous les points de contact de la relation.

## Programme

### Sessions 1 :

- Apport: Les fondamentaux de la relation client 4.0
- Autodiagnostic de ses pratiques
- Atelier design thinking sur un parcours client
- Plan d'action personnel

En intersession, les participants reçoivent un lien pour évaluer leur profil dans la relation client + un débriefing individuel

### Sessions 2 :

- Apport: Les outils de la relation client 4.0
- Évaluation des pratiques
- Votre profil Management Drives : impacts sur la relation client
- Plan d'action personnel

En intersession, les participants sont invités à récolter des exemples de pratiques internes dans leur entreprise

### Sessions 3 :

- Mettre en pratique les outils de la relation client
- Sur base des outils récoltés, travaux pratiques d'amélioration des outils.

## Les petits + de cette formation

- La découverte des dernières tendances des approches clients 4.0
- Des ateliers de mise en pratique et d'amélioration sur base des outils internes de l'entreprise
- La réalisation du Profil Management Drive pour comprendre ses forces et pièges dans la relation client et réajuster

Cibles : tous les experts de la relation client (commerce, marketing, conseil clientèle...)

Prérequis : aucun

Durée de la formation : 3 jours soit 21h de formation

Prix de la formation :

*Inter par stagiaire* : 1800€

*Intra forfait* : sur devis

Date de formation en 2024

*Inter* : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

*Intra* : à déterminer avec le client

## Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en pratique supervisés
- Grille d'évaluation des acquis en cours et en fin de formation