

# 5.1 CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT INNOVANTE

## Public visé

Cette formation s'adresse aux autoentrepreneurs, directeurs/trices de magasin et chefs d'équipe en capacité décisionnelle et en contact avec la clientèle, quelque soit le secteur d'activité.

## Prérequis

Avoir une connaissance globale de son client cible.

## Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Appréhender la connaissance de soi pour modéliser une expérience client alignée
- Comprendre la stratégie de conversion client
- Créer un parcours client unique et adapté
- Analyser et gérer les retours clients constructifs
- Améliorer sa posture pour faciliter les échanges clients

## Contenu et déroulement de la formation

### Programme détaillé :

#### JOUR 1:

##### MODULE 1 : TRAVAILLER LES BASES DE L'ALIGNEMENT EXPÉRIENCE CLIENT

- Définir le cadre de l'expérience client et les enjeux qui en découlent
- Connaître ses valeurs pour créer les fondations de son expérience client
- Créer un périmètre dans lequel inscrire la stratégie expérience client

##### MODULE 2 : MAÎTRISER LA STRATÉGIE EXPÉRIENCE CLIENT : PERFORMANCE, CONVERSION ET ALIGNEMENT

- Comprendre le tunnel de conversion prospect/client/ambassadeur
- Appréhender l'expérience client multicanale (offline/online)
- Travailler son client type (ses besoins, ses attentes)
- Formaliser la base de son expérience client

#### JOUR 2:

##### MODULE 3 : VISUALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT IDÉALE

- Introduction sur le fonctionnement du cerveau (fiction/réalité)
- Expérimenter son expérience client idéale au travers de l'outil de visualisation
- Introduction à la méthode du design thinking

##### MODULE 4 : CONSTRUIRE ET FORMALISER SON EXPÉRIENCE CLIENT

- Co-construction de l'expérience client en 3 phases avec la méthode design thinking
- Formalisation d'un plan d'actions SMART pour créer et piloter la nouvelle expérience client (outil de priorisation des tâches)
- Prise en main et application d'un outil de suivi d'amélioration continue

#### JOUR 3: (M+1)

##### MODULE 5 : SUIVRE ET AJUSTER SON EXPÉRIENCE CLIENT

- Analyser son expérience client (retour d'expérience "hot seat")
- Gérer la critique et avis négatifs (offline et online) grâce à l'outil ROMAN (respiration, observation, mouvement, affirmation, neutralisation)
- Expérimenter et mesurer l'impact bienfaisant de l'expérience client (temps de formation en extérieur)

## Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure.  
Une partie de la formation se déroule en extérieur si la météo le permet (module 5)

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes  
45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

## Durée et horaires

La formation se déroule sur 2 jours + 1 journée de "retour d'expérience" un mois après la fin de la formation. Soit 19h de formation, réparties selon les horaires suivants :

Jour 1 : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Jour 2 : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Jour 3 : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 15h

Modalités et délais d'accès: En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

## Tarif en co-animation

1722 € HT par participant

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices, sur 3 journées soit 19h de formation pour un groupe allant de 4 à 8 stagiaires en inter-entreprise. La formation est possible à partir de 4 stagiaires inscrits minimum.

Tarif intra-entreprise : sur devis. [Nous contacter](#)

## Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

### Méthodes pédagogiques et techniques :

- Animation de la formation avec une technique de pédagogie active : théorie et exercices opérationnels.
- Temps d'échanges collectifs
- Envoi des diaporamas et outils par mail aux apprenants.

### Méthodes d'évaluations :

- QCM interactif
- Questionnaire auto évaluation
- Mises en situation

Cette formation vous intéresse ?  
Contactez notre équipe !



**Diana GAUTIN**

06 77 17 59 58

[dgautin@aixlesbains-rivieradesalpes.com](mailto:dgautin@aixlesbains-rivieradesalpes.com)

## Les formatrices intervenantes

Léa Sagot, formatrice business spécialisée en entrepreneuriat, marketing, communication et vente, et Sonia Favre, coach spécialisée dans la transformation des croyances et des perceptions, co-animent ce programme de formation pour apprendre à concevoir et structurer une expérience client qui ait du sens et qui soit alignée à vos valeurs, grâce à la créativité et l'innovation.



Léa SAGOT

Formatrice et coach entrepreneuriat, Léa anime des formations autour de la stratégie marketing, communication et vente. Sa vocation est de transmettre, échanger et développer les réflexions stratégiques nécessaires pour créer des entreprises agiles et humaines. Grâce à une pédagogie active, ses formations sont très opérationnelles afin d'utiliser et de maîtriser les compétences transmises.



Sonia FAVRE

Sonia accompagne les femmes à transformer leur regard sur elles en changeant leurs perceptions et croyances afin de se sentir légitime, et à leur place dans leur activité professionnelle. Pour elle, il est essentiel de conscientiser sa valeur unique, ses compétences, de découvrir ses ressources pour faire face aux challenges en portant un regard bienveillant et objectif sur soi et sur les autres.