

Fiche Technique:formation orientation client et satisfaction

Objectifs de la formation

Synthèse des objectifs opérationnels et mesurables.

- Clarifier la proposition de valeur et les attentes clés par segment.
- Cartographier les parcours et prioriser les frictions à fort impact.
- Transformer les irritants en opportunités via des protocoles de récupération.
- Définir des standards, scripts et checklists multi-canaux.
- Installer une boucle de feedback fermée et des rituels d'analyse.
- Piloter avec les bons KPIs (NPS, CSAT, CES) reliés au CA et prioriser selon le ROI.

Résultats attendus à 30/60/90 jours: quick wins déployés, boucle de feedback active, tableaux de bord consolidés.

Population cible

Profils et contextes d'application.

- Directions générales et BU, managers service client, commerce, opérations, retail.
- Équipes opérationnelles front-office et back-office.
- Fonctions support: IT, data, qualité, RH, formation.
- Entreprises B2B (rétention, cross-sell) et B2C en croissance (industrialisation du service).
- Organisations publiques et entités multi-sites.
- Startups, réseaux de points de vente et centres de contact.

Durée de la formation

Formats et temporalité (extraits).

Format	Durée	Livrables clés
Bootcamp	2 jours + 2 coachings	Plan 90 jours, standards de service, guide
Modulaire	4 semaines	Cartographies, scripts, tableaux de bord
Blended	6 semaines	E-learning, ateliers, kits d'animation
Intra sur-mesure	Selon diagnostic	Parcours dédié, coaching, gouvernance

Modalités: présentiel, à distance ou hybride. Parcours de 2 à 6 semaines. Option de certification (+2 semaines) pour référents internes.

Programme de la formation

Modules progressifs mêlant concepts, cas réels, jeux de rôle et diagnostics de vos parcours.

Module 1 — Culture et posture

- Vision client partagée, empathie, responsabilité de bout en bout.
- Verbatims, biais courants, entraînement écoute active, reformulation, assertivité.

Module 2 — Cartographie des parcours

- Cartes par persona/canal; moments de vérité, émotions, effort.
- Standards cibles, scripts/checklists; priorisation Effort-Impact-Volume.

Module 3 — Communication relationnelle

- Jeux de rôle: accueil, découverte, objections, engagements, clôture, suivi.
- Messages sensibles (retard, erreur, litige); langage bénéfiques et conclusion claire.

Module 4 — Pilotage et mesure

- Management visuel: objectifs, indicateurs, seuils, routines (daily/weekly/monthly).
- Analyses NPS/CSAT/CES, A/B tests de scripts, capitalisation des apprentissages.

Module bonus — Gouvernance et déploiement

- Rôles, responsabilités, comité de pilotage et référents.
- Autonomie post-projet: maintien des standards, feedbacks et priorisation continue.