

La qualité au service de l'expérience client



QST-22 2 Jours (14 Heures)



Description

Améliorer la qualité perçue, travailler sur l'expérience client est un des nouveaux chantiers du Responsable Qualité. Au-delà de la conformité produit, au-delà de l'approche processus, ce travail oriente le système qualité sur ce que vit, sur ce que perçoit réellement le client au travers de ces interactions avec votre entreprise. Ces deux jours de formation vous permettent de construire un plan d'actions visant résolument à enthousiasmer vos clients tout au long de leur parcours.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Directeur, Responsable qualité. Responsable de l'expérience client. Responsable Marketing. Responsable relation client.

Prérequis

- Cette formation nécessite de connaître les principes des systèmes de management de la qualité.

Les objectifs de la formation

- Construire son parcours client et y associer un plan d'amélioration continue pour renforcer l'expérience client.
- Appliquer des outils opérationnels.

Programme de la formation

Avant le présentiel

- Un autodiagnostic.

Les enjeux de la qualité perçue et de l'expérience client

- Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client.
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients.

Décrire le parcours client

- Relier le parcours client aux processus de l'entreprise.
- Raisonner multicanal et personae.
- Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions" .
- Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention, en vérifier l'efficacité.

Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours

- Mesurer la qualité perçue : enquêtes, NPS, CES, audits et clients mystères.
- Définir des objectifs de progrès, formaliser son plan d'action.
- Optimiser les relations avec le client sur le parcours : les bonnes pratiques du front office.
- Faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux.
- Identifier les attentes de séduction : viser l'effet "waouh !". Créer un avantage concurrentiel.

Après le présentiel - Mise en œuvre en situation de travail

- Disponible en ligne : un outil pour construire votre parcours client et après le présentiel, une activité personnalisée qui vous permettra de transposer en situation de travail.