

Manager son expérience client retail 2025

Module pour analyser le parcours client, ses moments clés et l'impact des équipes sur la satisfaction et la fidélisation, en intégrant les dimensions physique, digitale et virtuelle.

- **Durée:** 2 jours présentiels
- **Prix:** 2000,-€
par participant pour deux jours
- **Délais d'accès:** 6 semaines
sauf dispositif spécifique à discuter
- **Contact:** Th. Bouretz / E. Blanchet
(06 71 24 98 69 – contact@rpc-partners.com)
- **Accès handicapé:** OUI
sous réserve de mise en place de modalités adaptées

Ce qui vous attend



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux du management de l'expérience client.
- Développer des compétences pour optimiser l'expérience client à chaque point de contact.
- Apprendre les meilleures pratiques pour fidéliser et satisfaire les clients.
- Savoir mesurer et améliorer continuellement la satisfaction client.



Pré-requis

- Expérience professionnelle dans le domaine du retail ou du service client.
- Connaissances de base en management et marketing.



Formateur

- Certifié coach professionnel FFC Pro
- 20 ans d'expériences en management de marques internationales en retail
- Spécialiste en expérience client

Programme détaillé



Jour 1

Introduction et Présentation de la Formation

- Objectifs et attentes
- Présentation du formateur et des participants

Les Fondamentaux de l'Expérience Client

- Définition et importance de l'expérience client
- Les attentes des clients et comment les anticiper
- Étude de cas de succès

9h-12h30

Optimisation des Points de Contact avec les Clients

- Identifier et analyser les points de contact
- Techniques pour améliorer l'expérience à chaque étape
- Mise en œuvre de stratégies omnicanales

Atelier Pratique: Analyse des Points de Contact

- Mise en situation réelle avec la méthode EPIC
- Utilisation d'outils d'analyse et de logiciels de design UXPRESSIA
- Présentation et discussion des résultats

14-17h30

Jour 2

Fidélisation et Satisfaction des Clients

- Techniques de fidélisation
- Mesure de la satisfaction client
- Gestion des retours et des réclamations

Atelier Pratique: Stratégies de Fidélisation

- Cas pratiques LE SERVICE PALACE – rpc France
- Échanges et partage d'expériences

9h-12h30

Innovation et Tendances Futures dans l'Expérience Client

- Nouvelles tendances et technologies
- Approches innovantes pour l'amélioration continue (méthode des 3^E)
- Gestion de la qualité et performances

Clôture de la Formation

- Synthèse et évaluation
- Méthode d'évaluation : Business case ou Quizz
- Remise des certificats de participation
- Feedback et discussion finale

14-17h30