CLIENTissim Success

Parce que tu veux plus que des clients, tu veux des clients fidèles.

Cette formation est dédiée aux Customer Success qui découvrent un nouveau métier et qui souhaitent structurer leur nouveau poste.

Tu retrouveras dans cet accompagnement tout ce dont tu as besoin pour :

- comprendre les besoins de tes clients idéaux
- améliorer l'expérience de tes clients
- recueillir leur perception
- mettre en place des standards de service
- organiser ta gestion de client
- créer une stratégie de fidélisation
- mettre en place une amélioration continue de l'expérience client

Formateur : Cédric Aubray

Objectifs visés

- Confectionner les profils des clients idéaux
- Déterminer les motivations d'achat des clients
- Confectionner les enquètes de receuille de perception client
- Choisir l'outil adapté à l'entreprise
- Construire des questionnaires pour obtenir des réponses pertinentes
- Acquérir le savoir-faire pour créer des interactions clients de haute qualité
- Diagnostiquer les besoins des clients
- Présenter des solutions adaptés
- Créer des relations durables avec les clients
- Expérimenter les étapes de service
- Construire des argumentaires téléphoniques
- Négocier en douceur avec les clients
- Distinguer chaque point de contact d'un parcours client
- Mesurer le niveau de satisfaction client
- Detecter les enchantements et les frictions dans un parcours client
- Décrire précisément chaque point de contact
- Distinguer les moments de vérités dans un parcours client
- Analyser les données clients
- Déterminer les points de contact à travailler
- Construire le guide des bonnes pratiques client
- Consevoir les modèles de réponses aux e-mails
- Discuter les objections des clients
- Résoudre le mécontement des clients
- Concevoir une stratégie d'expérience client
- Expérimenter des améliorations des points de contact
- Planifier stratégiquement les prises de contact avec les clients
- Créer des évènements qui invitent les clients à revenir
- Distinguer la segmentation des clients

Méthodes d'évaluation

- Cas pratique
- Jeu de rôle / Simulation

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Onboarding

Journée 2

- Client Star

Journée 3

- NPS

Journée 4

- Étapes de service 1/2

Journée 5

- Étapes de service 2/2

Journée 6

- Entrainement appels clients
- Entrainement appels clients

Journée 7

- Cartographier l’expérience utilisateur 1/2

Journée 8

- Cartographier l’expérience utilisateur 1/2

Journée 9

- Création des lignes directrices 1/2

Journée 10

- Création des lignes directrices 2/2

Journée 11

- Analyse des datas clients

Journée 12

- Stratégie de fidélisation
- Stratégie de fidélisation

Journée 13

- Amélioration continue

Informations complémentaires

Durée : 37 heures de formation sur 13 jours

Pré-requis : Pas de pré-requis.

Public concerné : Customer Success Junior

Tarif 7 000,00 € HT (Exonération de TVA - Art.261.4.4° a du CGI)