Expérience client

21 h · 3 jours | Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise | Tous niveaux

3 jours pour analyser les attentes actuelles des consommateurs.

Tarif et modalités

Tarif	Sur devis, gratuit sous 24 h ouvrées. Prix nets de taxe.
Lieux	Nanterre · Vos locaux (partout en France) · Mayotte · En ligne (classe virtuelle)
Taille du groupe	4 à 10 participants

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Analyser les attentes actuelles des consommateurs
- Créer un parcours client fluide et agréable
- Mettre en œuvre des actions pour marquer positivement l'expérience d'achat
- Impliquer l'équipe dans la qualité de service
- Mesurer et améliorer en continu l'expérience client

Public visé et prérequis

Public	Commerçants, responsables de point de vente, managers, responsables d'équipe, chefs de service
Prérequis	Être en contact avec des clients ou gérer un espace de vente

Programme détaillé

Contenu de la formation (21 h)

- Tendances des modes de consommation
- Parcours client : de l'accueil à l'après-vente
- Les clés d'une expérience client réussie
- Rôle du personnel et posture de service
- Outils d'évaluation et retours clients

Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'études de cas, de mises en situation pratiques et de partages d'expérience
- Supports remis aux stagiaires

Évaluation et sanction

- Mises en situation et jeux de rôles
- Études de cas sur des parcours client
- Questionnaire de positionnement
- QCM final
- Bilan des compétences acquises et questionnaire de satisfaction à chaud

À l'issue de la formation : Attestation de fin de formation.

Modalités et délais d’accès

Délai	Formation en inter-entreprises (sessions à Nanterre) ou en intra-entreprise (dans vos locaux, partout en France et à Mayotte). Inscription recommandée au moins 15 jours avant le début de la session, sous réserve de places disponibles.
Procédure	Demande de devis ou inscription en ligne, par téléphone ou par e-mail : réponse sous 24 h ouvrées, avec vérification de votre financement.

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier les adaptations : contact@comedia-tion.com, 07 48 34 51 70.

Financement

Formation finançable par votre OPCO, ou par le fonds d’assurance formation des indépendants (AGEFICE, FAFCEA, FIF PL). Nous montons le dossier avec vous.

OPCO concernés	OPCO EP, L’Opcommerce, AKTO
CPF	Non éligible

Devis et inscription : https://comedia-tion.com/formations/experience-client/ · 07 48 34 51 70

Programme mis à jour le 17/11/2026.