Parcours client

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

3 jours pour cartographier le parcours client et identifier les points de contact clés.

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 :

- Cartographier le parcours client
- Identifier les points de contact clés
- Améliorer l'accueil et la relation client
- Créer une expérience client différenciante
- Fidéliser par la qualité de service

Public visé et prérequis

Public	Créateurs d'entreprise, commerçants, porteurs de projet, responsables de point de vente
Prérequis	Avoir un projet de commerce de proximité et une activité en lien direct avec des clients

Programme détaillé

Contenu de la formation (21 h)

- Définition du parcours client
- Points de contact et moments de vérité
- Les leviers de satisfaction client
- Outils de mesure et indicateurs de suivi
- Actions d'amélioration continue

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

- Études de cas clients
- Mises en situation
- Questionnaire de positionnement
- QCM de fin de formation
- Bilan individuel des compétences 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/parcours-client/ · 07 48 34 51 70

Programme mis à jour le 17/11/2026.