



# Expérience CLIENT



## FICHE DESCRIPTIVE

### Informations générales

◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-CO-3

◆ **PUBLIC :**

- responsables d'équipe, dirigeants
- commerciaux
- tout collaborateur en contact avec la clientèle

◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Comprendre de façon accrue le vécu du client vis-à-vis d'un prestataire (concessionnaire de matériel agricole / espace verts, manutention)
- Comprendre de façon accrue le vécu de l'ensemble des collaborateurs en contact avec la clientèle
- Identifier les expériences convergentes et divergentes en vue de réfléchir aux axes de développement à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience du client vis-à-vis de son prestataire.

◆ **PRÉAMBULE :**

Cette formation a la particularité d'être directement mise en pratique auprès :

- d'un panel de Clients
- d'un panel de Collaborateurs en contact avec votre clientèle.

Cette mise en pratique nécessite une préparation préalable avec le commanditaire / prescripteur de la formation pour identifier les panels et organiser leur venue.

◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun

◆ **EFFECTIF MAX :** 10 participants

◆ **DURÉE & MODALITÉ**

- 3 jours
- en présentiel
- soit 24 heures



#### TARIF

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.



#### PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Paritaire Nationale à l'automne 2024 :

- 44,00€ / heure / participant
- soit 1056,00 € / participant

## Contenu de la formation



#### CONTENU – DESCRIPTIF

##### JOUR – 8 HEURES

- Présentation de la formation
- Introduction de chacun
- Définition des règles pour la formation
- Présentation du concept de « l'expérience client » (vécu des clients en contact avec votre entreprise) et de « l'expérience collaborateur » (vécu des collaborateurs en contact avec la clientèle)
- Mise en pratique du concept de l'expérience client :
  - o Préparation de la rencontre avec un groupe de clients
  - o Rencontre avec un groupe de 20 à 30 clients : utilisation du concept « focus client »

##### JOUR 2 – 8 HEURES

- Mise en de l'expérience collaborateur
  - o Préparation des entretiens avec les collaborateurs
  - o Rencontre avec des acteurs clés de l'entreprise : l'administration des ventes, des responsables de proximité, des vendeurs, des responsables de service, et la direction.
- Traitement des informations recensées lors des 2 expériences « client » et « collaborateur » : synthèse de toutes les informations, réflexion sur les axes de développement et préparation de la restitution à l'équipe de direction.

##### JOUR 3 – 8 HEURES

- En présence de l'équipe de direction (prévoir 2 heures) : présentation des travaux de synthèse et de préconisations à l'équipe de direction.

- Sans la présence de l'équipe de direction : débriefing de l'ensemble des travaux effectués en équipe
  - o Identification des outils et des méthodes mises en œuvre depuis le début de la formation
  - o Réflexion individuelle et collective sur l'expérience client et l'expérience collaborateur : comment utiliser cette approche dans mon service ?
    - Identification des bonnes pratiques à mettre en œuvre
    - Plan d'action personnel ou collectif
  - o Fin du module : débriefing, plan d'initiative personnel, appréciation

## Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

### ◆ LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Si besoin, réalisation de questionnaire scientifique
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

### ◆ DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

### ◆ LOGISTIQUE

Cette formation nécessite :

- une salle de formation pour préparer les entretiens, leur analyse et leur restitution à l'équipe de direction. Il est recommandé que cette salle soit dans un lieu calme hors de l'entreprise.
- des espaces calmes et fermés pour réaliser les entretiens au sein de l'entreprise (bureaux, petites salles de réunion, etc...)

### ◆ ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

# Evaluation et statistiques

## EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants compléteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

## NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

# Conditions d'accès

## ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

## DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

## LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.



## CONTACTS

[contact@malicorne-conseil.fr](mailto:contact@malicorne-conseil.fr)

[www.malicorne-conseil.fr](http://www.malicorne-conseil.fr)

10 place des Martyrs, 92110 Clichy