

Stratégie Customer Centric

Offrez à vos client une expérience inoubliable grâce à la construction et au déploiement de votre gouvernance "centrée sur le client"

Il s'agit de faire de l'expérience client un levier de performance en créant de la valeur tout au long de son parcours, et en faisant de lui votre meilleur prescripteur.

Cette démarche, pilotée par le service marketing, prend tout son sens lorsqu'elle est partagée par l'ensemble des équipes de l'entreprise.

Cette formation comprend les clés de management nécessaires à la diffusion des bonnes pratiques au sein de l'organisation toute entière.

Objectifs de la formation :

- Appréhender les enjeux de l'expérience client
- Évaluer le parcours existant grâce aux outils de mesure et de mapping
- Pratiquer et piloter une stratégie d'entreprise centrée sur le client

Contenu

- | | |
|---|--|
| 1. Les fondamentaux du marketing (rappels) | 4. Diagnostic du parcours existant |
| 2. Échange de valeur client/entreprise | 5. Élaboration du nouveau parcours client |
| 3. Personnalisation de la relation client | 6. Mise en oeuvre et pilotage |

Pré-requis : Aucun

Public : Dirigeant(e)s - DRH - DAF - Dir. Marketing - Tout collaborateur impliqué dans le développement

Participants : de 1 à 12 personnes.

Tarif : à partir de 840€HT/personne

Financement : Dispositifs accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO

Lieu Intra : locaux de l'entreprise
Inter : lieu défini 1 semaine avant session

Durée 21 heures (3 jours)

Délai : 4 semaines après inscription

Modalités de mise en oeuvre : Présentiel

Modalités pédagogiques : Méthode interactive, participative. Techniques : Échanges, mises en situation, quiz. Les apports théoriques alternent avec la mise en pratique. Pédagogie centrée sur les participants et leurs besoins.

Un support est remis à l'issue de la formation.

Une évaluation des stagiaires est proposée sous forme de QCM à l'issue de la formation.



Laurent CAUSSETTE

Votre intervenant

 [linkedin.com/in/laurent-caussette](https://www.linkedin.com/in/laurent-caussette)

Fondateur & Dirigeant du Cabinet **Managers.re[®]**

Fondateur & Co-Dirigeant de la société ARCOA (Architecture Commerciale)

Coach individuel du Dirigeant & des équipes

Formateur & Consultant agréé en Management, Stratégie globale, Stratégie Customer Centric et Marque employeur

Président de l'Association des Coachs Certifiés de La Réunion & de l'Océan Indien

Administrateur Transitions Pro Réunion

Administrateur Comité Régional d'Orientation des Conditions de travail

FORMATION :



EM Lyon

Certification Stratégie Customer Centric

2020 - 2021



EMCM Agile

Certification Corporate Coach & Team Trainer[®]

2017 - 2018



HEC Paris

Certification Stratégies Digitales

2017 - 2018



Institut Supérieur de Management de l'Université Paris-Saclay

Master 2 Management & Administration des Entreprises

2016 - 2017



Georgetown University

Certificate of Business Management

2017



IFG Paris - Groupe INSEEC-U

MBA Strategic Management

2016 - 2017



IUT de La Réunion

Licence pro E-Commerce

2001 - 2002

Publics en situation de handicap : nous signaler tout besoin d'adaptation