Développer l'expérience client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26217221F — Mise à jour : 26 octobre 2026

Organisme responsable : **EVOCIME Formations Comportementales Lorient**

Présentation de la formation

Objectifs

L'expérience client est aujourd'hui un facteur de différenciation majeur pour les entreprises. Au-delà de la qualité d'un produit ou d'un service, elle repose sur la capacité à comprendre les attentes des clients, à créer des interactions positives tout au long de leur parcours et à développer une véritable culture orientée client. Cette formation permet aux participants d'acquérir des méthodes concrètes pour améliorer durablement la satisfaction et renforcer la fidélisation.

À l'issue du parcours, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux et les leviers de l'expérience client.
- Identifier les attentes et les besoins des clients à chaque étape du parcours.
- Mettre en œuvre des actions améliorant la satisfaction et la fidélisation des clients.
- Développer une culture client.

Programme

Jour 1 : Comprendre les fondamentaux de l'expérience client

- Comprendre les enjeux de l'expérience client
- Identifier les attentes et les besoins des clients
- Analyser le parcours client
- Développer une communication orientée client
- Personnaliser la relation client
- Gérer les situations délicates

Jour 2 : Améliorer durablement la satisfaction et la fidélisation

- Mesurer la satisfaction client
- Mettre en oeuvre des actions d'amélioration
- Fidéliser ses clients
- Développer une culture client
- Innover pour enrichir l'expérience client
- Construire un plan d'actions

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2357756S	Présentiel	Lorient	26/01/2027	27/01/2027
2357757S	Présentiel	Lorient	05/11/2026	06/11/2026
2360140S	Présentiel	Cesson-Sévigné	05/11/2026	06/11/2026
2360141S	Présentiel	Cesson-Sévigné	26/01/2027	27/01/2027
2420900S	Présentiel	Lorient	27/05/2027	28/05/2027
2420902S	Présentiel	Cesson-Sévigné	27/05/2027	28/05/2027

Source : GREF Bretagne #26217221F