

**Rendre le parcours d'achat ou de consommation inoubliable !****Objectifs :**

Rester une marque forte dans la tête du client par l'ensemble des interactions que ce dernier a pu avoir avec la marque ou l'entreprise lors de son parcours d'achat ou de consommation.

**Public :**

- Les entreprises qui souhaitent s'acculturer à la thématique de "l'expérience client".
- Les entreprises qui s'interrogent sur leurs "parcours Clients/utilisateurs" et souhaitent les améliorer.

**Notre offre :**

6 demi-journées sur 4 mois

Analyse de vos besoins

Deux demi-journées d'accompagnement individuel

Deux jours d'accompagnement collectif (intervention d'experts, retour d'expérience d'entreprises qui ont sauté le pas, visite d'entreprise et lieux inspirants)

**Points analysés :**

Identifier de nouveaux clients

Fidéliser vos clients

Transformer ses clients en ambassadeur

Découvrir le champ des possibles

Evaluer les opportunités pour mon entreprise

**Points forts :**

Grace aux échanges collectif vous aurez :

Des idées à développer

Le regard d'autres entreprises autour de votre thématique

**INFORMATION**

€ 2 250 € HT 3 jours  
d'accompagnement



**Olivier OMBREDANE - Directeur de la transformation de la Direction Clients chez ORANGE Grand Ouest**

« Sur les derniers mois de rencontre, j'ai particulièrement apprécié l'alternance des thématiques et immersions concrètes, la richesse des interactions avec les participants, nous avons pu ainsi prendre de la hauteur sur la conception et le redesign de l'expérience client et comparer nos méthodes de mesure de l'émotion liée à l'expérience client grâce aux différentes interventions [...] »



**Nathalie LE BON - responsable expérience Client à LA POSTE**

« Limitée par une expérience dans le domaine du "Service Client", j'ai pu grâce aux approches théoriques et visites aller plus loin dans les champs à investiguer (sociologie, neurologie) pour travailler sur une vision plus large de l'expérience client »

Tél. 02.41.49.57.29

[amelie.jacques@maineetloire.cci.fr](mailto:amelie.jacques@maineetloire.cci.fr)