



Jeudi 24 et vendredi 25 mai 2018
Atout France - 79/81, rue de Clichy – 75009 PARIS

Connaître et décrypter le parcours de votre client pour créer l'expérience et identifier les ambassadeurs de votre marque

Formatrice : **Aurélie LATAIX**, fondatrice de Attentive to customer

Jour 1

- 9H00** Ouverture de la journée par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice de la Formation de **Atout France**
- 9H10** **Bien connaître vos visiteurs**
- Qui sont vos clients ?
 - Repérer et matérialiser les attentes visibles et cachées du client
 - Identifier la perception client et la réalité reçue
- 12H30** Déjeuner
- 14H00** **Définir le parcours du client de l'établissement**
- Rappel de la définition de l'expérience client
 - Définir les valeurs de sa marque et connaître l'histoire de sa promesse de marque
 - Identifier les points clés du parcours client
 - Découpage et sélection des points clés
- 17H30** Fin de la 1^{ère} journée de formation

Jour 2

- 9H00** **Incarner l'image de marque par les attitudes relationnelles**
- Identifier les attitudes relationnelles voulues à chaque point clé du parcours
 - Adapter son discours relationnel à chaque point clé du parcours
 - Définir votre signature de service
- 12H30** Déjeuner
- 14H00** **Quelle expérience voulez-vous faire vivre à vos clients ?**
- Créer l'expérience idéale de votre client sur l'ensemble du parcours en utilisant un outil de créativité
- 17H00** Fin de la formation