



ATOOUT FRANCE

FORMATION

Jeudi 22 novembre 2018

Atout France - 79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

Le parcours client : source d'une expérience mémorable
Déterminer le parcours, définir votre signature relationnelle et créer
une expérience avant, pendant et après le parcours du visiteur

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

- 9H00** Ouverture de la journée par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice du Développement Professionnel de **Atout France**
- 9H10** **Définition du parcours client**
- Créer le découpage idéal
 - Identifier les moments clés
- Incarner l'image de marque par les attitudes relationnelles.**
- Travailler sur les valeurs et la promesse de marque pour son client
 - Identifier les attitudes relationnelles voulues à chaque point clé du parcours
- 12H30** Déjeuner
- 14H00**
- Adapter son discours relationnel à moment de vérité du parcours
 - Définir sa signature de service
- Quelle expérience voulez-vous faire vivre à vos clients ?**
- Créer l'expérience idéale de vos clients sur tout le parcours en utilisant un outil de créativité AVANT, PENDANT et APRES
- 17H00** Fin de la formation