

## L'expérience client

**Cultivez la fidélité de vos clients en transformant leurs expériences en moments inoubliables !**

**Mardi 15 juin 2021**

**Créateurs, repreneurs, chefs d'entreprise**, nous vous proposons une journée de l'entrepreneuriat sur le thème « **L'expérience client : cultivez la fidélité de vos clients en transformant leurs expériences en moments inoubliables !** ».

- C'est quoi pour vous **l'expérience client** ?
- **Pourquoi ... Comment ... Améliorer** l'expérience de mes clients ?
- Pourquoi est-on passé de la vision **produit** à la vision **client** ?
- Expérience **client** ou expérience de **marque** ?

*(Programme complet ci-après)*

Cette journée se décompose en **deux ateliers** : 1 atelier le matin et 1 atelier l'après-midi, animés par deux consultants spécialistes du sujet (programme au verso).

Pour rappel, la cotisation au Club pour 12 mois est de 75 euros

Paiement en ligne en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.cotedor.cci.fr/boutique/creation-reprise-transmission-dentreprises/club-des-createurs-et-jeunes-entreprises>



**Inscriptions obligatoires via la page Facebook du Club ou Eventbrite**

*Le Club est réservé aux créateurs, repreneurs ou jeunes entreprises.*

Pour toutes informations sur le CCJE21, vous renseigner auprès des conseillers de la CCI 21 ou par mail : [yann.allain@cci21.fr](mailto:yann.allain@cci21.fr)

## PROGRAMME

10h – 12h

+ 30 minutes de questions/réponses

### Atelier 1 : RESSENTIR POUR ACQUERIR

*Animé par : Sébastien MIGLIORE, Formateur Marketing – Communication - Vente*

Depuis l'avènement du digital, le nombre de vos concurrents est inversement proportionnel au nombre de click que votre client, votre cible... doit faire pour **avoir tout ce qu'il désire**.

**Capter, fidéliser** malgré le tant redouté ATAWAD (Any Time, Anywhere, Any Device) ne se limite plus à ce que vous offrez. Dorénavant il vous faut **faire ressentir et vibrer**.

- Pourquoi est-on passé de la vision **produit** à la vision **client** ?
- **Virtuels et réels** : quels sont les relais de l'expérience client ?
- Je **ressens**, j'interagis donc **je suis**.
- Expérience **client** ou expérience de **marque** ?

14h – 16h

+ 30 minutes de questions/réponses

### Atelier 2 : LES NOUVELLES ATTENTES DES CONSOMMATEURS EN TERME DE FLUIDITE DU PARCOURS CLIENT

*Animée par Annie BAUDOIN, Conseils en expérience client - Relation client - Service client*

Une des **ambitions majeures** d'un nombre croissant d'entreprises : **délivrer l'expérience client** la plus **fluide** possible pour ses clients sur **l'ensemble des points de contacts** (web, boutiques, téléphone, digital, etc.).

Le sujet qui reste en **filigrane** pour de nombreuses marques est celui de **l'immédiateté**. Nous constatons en effet depuis plusieurs années une **accélération des attentes clients**.

- C'est quoi pour vous **l'expérience client** ?
- **A quoi sert** une bonne expérience client ?
- **Pourquoi ... Comment ... Améliorer** l'expérience de mes clients ?
- Quel sera votre **prochain pas** ?