



**N124**

LIBÉREZ VOTRE  
IMAGINATION

# FORMATION

## L'EXPÉRIENCE CLIENT

Cette formation vous donnera les clefs de ce puissant levier marketing qu'est l'expérience client.

Cultivez le meilleur de vous-même

# N124FORMATION.FR

Mise à jour : novembre 2025

# FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

N124 formation se présente comme un acteur essentiel du développement des compétences des salariés, mais aussi des changements organisationnels et technologiques qui rythment la vie des entreprises des associations et des collectivités territoriales.

**Les formations proposées allient cas pratiques et interactivité. La pertinence des contenus des programmes nous permet de nous positionner comme un des acteurs majeurs sur le marché de la formation professionnelle continue.**



**N124 FORMATION EST AGRÉÉ DE LA CERTIFICATION QUALIOPI,**  
QUALIOPI EST LA SEULE CERTIFICATION QUI PERMET D'ATTESTER DE LA QUALITÉ  
D'UN PROCESSUS DE FORMATION RESPECTANT LES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ.

N124 FORMATION EST ENREGISTRÉE SOUS LE N° 91 34 07 487 34

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Article L. 6352-12 du Code du Travail.

# N124

LIBÉREZ VOTRE  
IMAGINATION

## Cultivez le meilleur de vous même.

# L'EXPÉRIENCE CLIENT

2024 : Satisfaction stagiaires : 100 % - Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques : 95,83 %\*

Une expérience client de qualité trouve sa traduction par la personnalisation de la relation client en vue d'instaurer une relation de confiance durable. Cette formation vous donnera les clefs de ce puissant levier marketing qu'est l'expérience client.

## OBJECTIFS

Être capable de :

- Définir le concept de l'expérience client
- Reconnaître et identifier une stratégie d'expérience client
- Planifier une expérience client
- Expérimenter une expérience client positive
- Créer du lien émotionnel
- Évaluer la satisfaction client

## LES PLUS DE LA FORMATION

N124 agence de communication omnicanal depuis 20 ans vous fait bénéficier de son expérience pratique dans les métiers de la communication, du marketing et des médias web.

## TARIFS

**Dans nos centres de Formation**

600 euros ttc par personne.

**Collation et déjeuner offert.**

**Formation in situ dans votre entreprise** selon vos disponibilités.

## DATES DE FORMATION

Consultez les dates des sessions sur :

**N124FORMATION.FR**

## MODALITÉS D'ACCÈS

Les modalités et délais d'accès à la formation sont consultables sur : [n124formation.fr/modalites-acces](https://n124formation.fr/modalites-acces)



Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter. Nous étudierons ensemble comment répondre à vos besoins spécifiques.

## POUR QUI ?

Directeurs de magasins, responsables marketing, qualité, de services clients ou de relations clients.

## PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

## ÉVALUATION COMPÉTENCES

- Quiz
- QCM
- Mise en situation

## DURÉE

Cette formation dure une journée (7 heures).

## HORAIRE

De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

## EFFECTIF FORMATION

De 1 à 6 personnes.

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Une documentation pédagogique est remise à chaque stagiaire.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES & MÉTHODES MOBILISÉES

Nous adaptons nos formations à vos besoins en partant de vos problématiques.

Tout au long de nos formations nous utilisons des exposés, supports de cours, des mises en situation, des jeux pédagogiques, des exercices et des études de cas pour transformer les apports théoriques en véritables compétences opérationnelles.

A la fin de la formation une attestation de formation avec l'évaluation de vos acquis sera délivrée.

## MOYENS TECHNIQUES

Nous privilégions le travail avec papier et crayon qui favorise l'échange, la recherche, l'appropriation des savoirs, et la mémorisation.

**Moyens techniques :**

Vidéoprojecteur, support papier.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Définir le concept de l'expérience client

- Pourquoi mettre en place une démarche d'expérience client ?
- Expérience client ou parcours client ?

### Reconnaître et identifier une stratégie d'expérience client

- L'expérience client : un combat permanent
- La posture du conseiller client
- Les tendances

### Planifier une expérience client

- Choisir et mettre en oeuvre les actions
- Découverte de l'omnicanal

### Expérimenter une expérience client positive

- Bâtir son expérience client omnicanal
- Les émotions du parcours d'achat
- La qualité des produits et services

### Créer du lien émotionnel

- L'humain reste essentiel
- Les émotions du parcours d'achat
- La culture client des salariés

### Évaluer la satisfaction client

- Optimisation du parcours client
- Programmes de fidélisation



N124 formation se tient à votre disposition pour toutes questions relatives à votre formation ou sur les indicateurs de résultats et de satisfaction au :

**0 805 032 320** (service & appel gratuits) ou par courriel : [of@n124formation.fr](mailto:of@n124formation.fr)

## N124 FORMATION

1, rue Marcellin Albert 34370 Creissan / Gers : 1, rue du Pigeonnier 32190 Bascous

**0 805 032 320 - N124FORMATION.FR**

Mise à jour : novembre 2025



N124 formation se tient à votre disposition pour toutes questions, réclamations, conseils et inscription.

**0 805 032 320**

**Service & appel  
gratuits**

ou par courriel  
**of@n124formation.fr**



**N124 FORMATION EST AGRÉÉ DE LA CERTIFICATION QUALIOPI,**  
QUALIOPI EST LA SEULE CERTIFICATION QUI PERMET D'ATTESTER DE LA QUALITÉ  
D'UN PROCESSUS DE FORMATION RESPECTANT LES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALITÉ.

**N124FORMATION.FR**