

# Module 9 – L'expérience client: Comment déclencher l'effet WOW!



## Objectif d'apprentissage

Les participants comprendront comment mieux définir les moments clés de leurs prestations de service pour mobiliser leurs employés sur les pratiques d'excellence en expérience client. Ils seront également en mesure de donner des rétroactions authentiques.



## Contenu de la formation

- Les 5P et auto-évaluation
- Engagement client = Engagement collaborateur
- Le fameux CSI, comment ça fonctionne pour le client
- Notion d'engagement (vidéo Chick-Fil-A et 4 critères) et les facteurs d'engagement des collaborateurs
- Sondage mesurant l'engagement (Auto évaluation) et Intervention pour améliorer l'engagement
- Discours interne, écoute active, empathie, Responsabilité
- Cartographie d'une expérience client réussie.
- L'importance d'un processus (exercice des chiffres) et la Méthode LEAP



## Notre expert – Mario Loubier

Formateur, coach et animateur sénior depuis plus de 25 ans. Par le biais d'ateliers, de conférences et de consultations, Mario Loubier aide les gestionnaires à améliorer leur performance de leadership, financière et d'expérience clients. Passionné par le domaine automobile, il intervient notamment pour Toyota, Ford, la CCAM, etc. Son expertise l'a amené un peu partout à travers le monde. Autodidacte, c'est grâce à son approche dynamique et à la formation continue qu'il actualise ses multiples champs d'intérêt.!