

# MODULE 9

## L'EXPÉRIENCE CLIENT: COMMENT DÉCLENCHER L'EFFET WOW!



### Objectifs

À la fin de la formation, les participants seront en mesure de 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

- Les 5P et auto-évaluation
- Engagement client - Engagement collaborateur
- Le fameux CSI, comment ça fonctionne pour le client?
- Notion d'engagement et les facteurs d'engagement des collaborateurs
- Sondage mesurant l'engagement et intervention pour améliorer l'engagement
- Discours interne, écoute active, empathie, responsabilité
- Cartographie d'une expérience client réussie
- L'importance d'un processus et la méthode LEAP



### Formateur

Mario Loubier



À la fois formateur, coach et animateur sénior depuis plus de 25 ans, monsieur Loubier se spécialise en communication, expérience clients, service et vente. Par le biais d'ateliers, de conférences et de consultations, il aide les gestionnaires à améliorer leur performance financière et humaines.