



## LE CLIENT : ACTEUR MAJEUR DE VOTRE REUSSITE

La stratégie expérientielle : soigner le vecteur confiance de votre client.

### Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

### Dates

A définir.

### Prérequis

Aucun.

### Lieu

Rouen.

Réf: CRC. 019

1 jour / 7 heures

500€ HT

## A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de

- S'approprier les objectifs et enjeux du marketing expérientiel.
- Maîtriser la culture omnicanale.
- Connaître les leviers fondamentaux liés au succès de votre expérience client.

## PROGRAMME

### Le concept du marketing expérientiel.

Le marketing expérientiel pour le lead,  
Le marketing expérientiel pour l'entreprise

### Les enjeux de l'expérience client

Objectif court terme : la satisfaction client,  
Objectif moyen terme : la fidélisation client,  
La pensée omnicanale.

### 1ère étape : Customer centric

Définition,  
Objectifs/enjeux,  
Recueil des attentes, besoins et des avis  
Les divers moyens de mesure.

CRC.022

Le parcours client: étape incontournable de la fidélisation

COM.036

Oser la différence: théâtraliser votre marque

Pour aller plus loin





### Le parcours client

Les étapes clés du parcours client,  
Les dispositifs et techniques liés à la réussite du parcours.

### Le marketing émotionnel

Définition/principes,  
Le storytelling,  
En format B to B : Sponsoring et partenariat.

### Le marketing sensoriel

Définition/principes,  
Les phases de la théâtralisation(tests)  
Benchmarking sur les techniques innovantes.

### Le repositionnement de l'offre

#### Du 4P au 4C

Le Customer Value  
Cost  
Convenience  
Communication



**Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.**

**Vos formateurs pédagogiques experts** useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

**Afin de valider vos acquis**, nos formateurs vous proposerons des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

**Le suivi de votre formation** sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

**Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.**