



INSPIREZ-  
VOUS !

## PARCOURS TPE DE PROXIMITE : commerce, services

### Module 4 : Les fondements de l'expérience client

#### Affiner la stratégie de son entreprise et définir des objectifs de développement

A destination des TPE de l'économie de proximité, cette formation vous permettra de définir ou redéfinir votre positionnement, votre offre tout en réexplorant vos forces, vos faiblesses, vos opportunités et vos menaces.

Formez-vous et utilisez nos outils pratiques d'analyse pour renforcer votre développement !

Objectifs et compétences visées	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre le client au centre de sa stratégie</li><li>- Renforcer l'expérience et la satisfaction client pour fidéliser</li></ul>
Prérequis	Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation. Réaliser le diagnostic de la CCI en amont pour se préparer et contextualiser l'approche de la formation oCClène conseille de se former au préalable au Module 1: Les fondements de votre stratégie d'entreprise
Durée Lieu	3,5 heures / 0,5 En intra au sein de l'entreprise cliente ou en intra à oCClène, 5 Rue Antoine Condorcet, 38093 Villefontaine ou au 2, Place Saint Pierre, 38217 Vienne
Tarif	460,00 € (non assujetti à la TVA)
Public	Commerçants, prestataires de services
Organisation de la formation	En continue Face à Face
Moyens et méthodes pédagogiques	Formation intra-entreprise avec alternance d'apports théoriques et pratiques Pédagogie active : échanges, mises en situation, cas réels d'entreprises Support de formation remis aux participants
Evaluation Suivi	Evaluation continue sur l'ensemble de la session Emargement
Validation / Certification	Attestation de compétences



centre de formation



CCI Nord Isère

- 5, rue Condorcet - 38093 Villefontaine

- T. 04 74 95 24 20 - mail : Occigene-competences@nord-isere.cci.fr

- [www.ccinordisere.fr/occigene](http://www.ccinordisere.fr/occigene)

La présente fiche est remise à titre d'information et constitue un descriptif synthétique et technique de la prestation proposée. Seul le contrat définitif et [les conditions générales de vente](#) qui lui sont annexées régiront les rapports entre la CCI Nord-Isère et son client.

Edition du 03/01/2023 - Code Prestation : DP\_FOR\_023870\_001  
Date de mise à jour : 03/01/2023 - N° SIRET : 183 830 025 00015

Enregistrée sous le numéro 823P000238.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

<b>Effectif</b>	Maxi 4 personnes
<b>Intervenant(e)</b>	Formation animée par un consultant formateur expert du domaine. Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité. <i>(Informations sur le formateur disponibles sur simple demande)</i>
<b>Programme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre le client au centre de sa stratégie <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Augmenter ses ventes par la création et le suivi d'une relation avec la clientèle.</li> <li>○ La gestion de la relation client : améliorer la connaissance client, faire vivre la relation client</li> <li>○ Comment créer une histoire avec le client</li> </ul> </li> <li>• Comment fidéliser le client ? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ programme de fidélité, parrainage</li> <li>○ les réseaux sociaux, événementiel</li> <li>○ les emailings</li> <li>○ le service après vente, etc.</li> </ul> </li> <li>• Le management de la force de vente accueillir et conseiller</li> </ul>
<b>Les +</b>	Formation opérationnelle, Effectif réduit pour faciliter l'appropriation, La relation humaine est au cœur de la formation.
<b>Inscription et Délai d'accès</b>	-
<b>Contact</b>	04 74 95 24 20 Occigene-competences@nord-isere.cci.fr
<b>A savoir</b>	Nous mettons tout en œuvre pour favoriser l'accueil et la formation des personnes en situation de handicap (locaux, pédagogies adaptées, accompagnement spécifiques, ...)