

# FORMATION CULTURE CLIENT

2 x 3 jours pour bâtir et  
challenger ma feuille de route

de la stratégie à l'action

## OBJECTIFS

- > Accélérer la **conduite du changement liée à l'orientation Client** dans le cadre de vos propres stratégies pour **remettre le client au cœur de votre entreprise**
- > Développer **la culture Client et l'orientation service** de votre organisation grâce à des concepts et méthodes éprouvés
- > Challenger **vos projets stratégiques** entre pairs issus de différents secteurs ; concevoir, structurer vos **feuilles de route**
- > Bénéficier de **retours d'expériences concrets** partagés par les meilleurs de la profession

## POINTS FORTS

Un certificat de formation cosigné **AMARC & Grenoble Ecole de Management (GEM)**, partenariat unique qui garantit une complémentarité entre prise de recul académique et quick wins professionnels

## PÉDAGOGIE

- > En présentiel : 2 séminaires
- > A distance : un accompagnement personnalisé avant, pendant et après la formation
- > Vos projets travaillés entre pairs et présentés à des experts
- > Une formation expérientielle (*surprise...!*)



## PUBLICS

- Directeurs, Managers, Responsables de l'Expérience Client / Culture Client / Relation Client / Marketing / Qualité ...

## DATES

- 14 décembre 2021 (17h-18h30) à distance  
2-3-4 février 2022  
& 6-7-8 avril 2022

## LIEUX

- 1ère session en région Rhône-Alpes  
& 2ème session à Paris

## € TARIF

- 6 850€ HT  
(possibilité de répartir ce montant sur 2 ans)

**Inclus :** hébergement, restauration, supports pédagogiques, take aways, ouvrages, COS® Individual + débriefing individuel

**Non inclus :** transport

## CONTACT

Marie-Louis JULLIEN  
06 63 87 11 99 - mljullien@amarc.asso.fr

*amarc*



**GRENOBLE  
ECOLE DE  
MANAGEMENT**  
BUSINESS LAB FOR SOCIETY

# PROGRAMME



## SE PRÉPARER

—EN AMONT DES SÉMINAIRES—

- ▶ Test *COS® Individual - Customer Orientation Score*, et débriefings personnalisés
- ▶ Chaque participant propose une problématique, une bonne pratique, un irritant... pour apport et échanges à venir au sein du groupe
- ▶ Les interventions s'adaptent aux éléments recueillis
- ▶ Consignes pour un voyage expérientiel sur le lieu du premier séminaire



## SÉMINAIRE I DE LA STRATÉGIE...

### Jour 1 - Identifier ses enjeux prioritaires

- ▶ En route vers Grenoble : séquence numérique interactive
- ▶ Lancement : présentation du parcours, partage des attentes clés avec les participants
- ▶ Déjeuner convivial : connaissance du groupe à travers une activité de dynamique collective
- ▶ Déplacement sur le lieu du séminaire
- ▶ Ma mission / mon rôle dans l'entreprise : (re)découverte des enjeux de l'expérience client, *Experience Profit Chain*, rentabilité des actions menées, interactions internes

### Jour 2 - Doper son pilotage

- ▶ Mieux me connaître pour mieux manager mes équipes et mes pairs : mon équipe, symétrie des attentions / care ; moi, gestion du stress / du temps ; gestion de crise (après covid)
- ▶ Écouter et mieux prendre en compte la voix du client : analyse des perceptions clients et leurs évolutions ; outils et KPIs ; réclamations, du pépin à la pépite, rentabilité, analyse, capitalisation
- ▶ Dîner en compagnie d'un invité surprise

### Jour 3 - Accélérer la transformation

- ▶ Retour sur le campus de Grenoble
- ▶ Impulser une véritable orientation client : comprendre la culture client, identifier les bonnes pratiques d'une transformation réussie
- ▶ Comprendre les enjeux et anticiper le futur de l'expérience client : visite du GEM Labs, speed dating avec des chercheurs spécialisés dans l'expérience client
- ▶ Clôture : débriefing, engagements individuels, guidelines pour les feuilles de route en lien avec la stratégie de son entreprise.



## GARDER LE RYTHME

—EN INTERSESSION—

- ▶ Réflexion croisée sur les feuilles de route (à travailler en binôme ou trinôme)
- ▶ « Appel à un ami » : dans le cadre des feuilles de route, possibilité de contacter un ou deux experts



## SÉMINAIRE II ...À L'ACTION !

### Jour 1 - Benchmarker les meilleures pratiques

- ▶ Learning expedition au sein de deux entreprises, thématiques retenues en fonction des besoins des participants (kpi, organisation, digitalisation...)
- ▶ Hackaton sur 3 problématiques proposées par 3 dirigeants / Top managers

### Jour 2 - Convaincre ses futurs alliés

- ▶ Restitution des travaux – Hackaton – devant un « jury » de dirigeants
- ▶ Finalisation des feuilles de route individuelles, enrichies des enseignements issus des LearnEx et de l'Hackaton
- ▶ Dîner expérientiel

### Jour 3 - Se lancer en confiance

- ▶ Présentation individuelle des feuilles de route avec retours d'experts en format décalé ou Comex
- ▶ Take away : synthèse des apports des deux séminaires (boîte à outils)
- ▶ Conférence de clôture par une personnalité inspirante
- ▶ Remise des certificats et célébration de la promotion !



## ET POUR CONTINUER...

—APRÈS LA FORMATION—

- ▶ Vous n'êtes plus seuls ! Des rdv réguliers, à distance, animés à tour de rôle par un des participants : partager ses avancées, ses difficultés...
- ▶ Ces moments pourront être l'occasion d'inviter vos équipes