

CUSTOMER CENTRICITY

La **Customer Centricity** (ou **centrage client**) est une stratégie d'entreprise qui place le client au cœur de toutes les décisions, actions et processus. L'objectif est de comprendre en profondeur ses besoins, attentes et comportements afin d'offrir une expérience personnalisée, engageante et à forte valeur ajoutée

Objectif

- Comprendre l'importance de placer le client au centre des décisions stratégiques
- Développer des compétences pour améliorer l'expérience client et renforcer la fidélité
- Apprendre à aligner les processus internes avec les besoins et attentes des clients

Programme

- **Introduction à la Customer Centricity** : Définition et enjeux
- Compréhension approfondie **du client** : Techniques pour obtenir une vue à 360 degrés du client
- **Parcours client** : Analyse et optimisation des points de contact
- **Culture d'entreprise orientée client** : Stratégies pour instaurer une culture centrée sur le client au sein de l'organisation
- **Mesure de la satisfaction et de la fidélité** : Outils et indicateurs clés de performance

Public cible

- Dirigeants et managers souhaitant adopter une approche centrée sur le client
- Professionnels du marketing, des ventes et du service client
- Consultants en stratégie et transformation digitale

Durée : 2 jours

NB : une évaluation en amont et en aval est assurée via des outils performants