

## Utiliser l'expérience des clients

### Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

### Organisme responsable et contact

FORMAPACK  
SPANNEUT Louis  
05.32.58.32.12  
contact@formapack.info

### Accès à la formation

#### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(vé) non salarié(e)

#### Sélection :

Entretien

#### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

#### Conditions d'accès :

Sur entretien préalable lié à votre projet de formation.

#### Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis n'est demandé.

#### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

### Objectif de la formation

Introduction à l'expérience client et son impact sur les affaires - Comprendre les besoins et les attentes des clients - Collecte et analyse des données de l'expérience client - Identification des points de contact clients - Amélioration continue de l'expérience client - Mise en œuvre de solutions basées sur les commentaires clients - Gestion des plaintes et des problèmes client - Ateliers pratiques et plan d'action

### Contenu et modalités d'organisation

Introduction à l'expérience client et son impact sur les affaires - Comprendre les besoins et les attentes des clients - Collecte et analyse des données de l'expérience client - Identification des points de contact clients - Amélioration continue de l'expérience client - Mise en œuvre de solutions basées sur les commentaires clients - Gestion des plaintes et des problèmes client - Ateliers pratiques et plan d'action

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

### Validation(s) Visée(s)

> **Attestation de fin de formation**

### Et après ?

Suite de parcours

**Non renseigné**

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00427996	du 10/01/2024 au 31/12/2025	Bayonne (64)	FORMAPACK		Non éligible	