MÉTIERS DE LA RELATION CLIENT

Responsable expérience client : cartographier, mesurer et améliorer les parcours

L'expérience client se dégrade rarement à un seul endroit. Elle se joue dans les passages de relais entre services, dans les délais invisibles pour l'entreprise mais pénibles pour le client, et dans des promesses faites en amont que l'exploitation ne tient pas. Chaque direction mesure sa propre performance sans que personne ne regarde le parcours de bout en bout. Trois jours pour tenir ce rôle transverse : cartographier les parcours réels, organiser l'écoute client, prioriser les irritants et conduire des chantiers qui dépassent son périmètre hiérarchique. Le travail porte sur un parcours apporté par chaque participant.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 2 290 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables expérience client, chefs de projet relation client, responsables qualité et marketing en charge de l'amélioration des parcours.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier un parcours client réel avec ses points de contact et ses ruptures
- Organiser un dispositif d'écoute combinant retours spontanés et enquêtes
- Identifier et hiérarchiser les irritants selon leur effet sur le client
- Concevoir des actions d'amélioration associant plusieurs directions
- Mesurer les effets d'une action sur l'expérience vécue
- Mobiliser des interlocuteurs sur lesquels on n'a pas d'autorité hiérarchique

03 Programme détaillé

M1 Situer le rôle et son périmètre
- Un rôle transverse sans autorité directe
- Distinguer expérience client relation client et satisfaction
- Positionner la fonction face au marketing aux opérations et au service client
- Identifier ses interlocuteurs et ses marges de manœuvre
- Formuler la promesse client portée par l'entreprise
- À retenir : L'expérience client se construit dans les interstices entre services plus que dans chaque service pris isolément.

M2 Cartographier les parcours
- Décrire ce que vit le client et non ce que prévoit le processus
- Délimiter le parcours à étudier et ses étapes
- Recueillir la matière auprès des équipes et des clients
- Repérer les points de contact les ruptures et les efforts imposés
- Représenter le parcours de façon lisible par la direction
- Distinguer parcours prévu et parcours réellement vécu
- Atelier : Chaque participant construit la cartographie d'un parcours de son entreprise.

M3 Écouter et mesurer
- Faire remonter la voix du client sans la déformer
- Combiner enquêtes retours spontanés et signaux opérationnels
- Construire un questionnaire court et exploitable
- Exploiter les verbatims au-delà de la note chiffrée
- Éviter les biais de collecte les plus courants
- Restituer les résultats aux équipes concernées
- Cas pratique : Analyse d'un lot de verbatims clients jusqu'à l'identification de trois irritants majeurs.

M4 Prioriser et concevoir les améliorations
- Choisir peu de chantiers et les mener
- Hiérarchiser les irritants selon leur fréquence et leur effet
- Remonter à la cause organisationnelle d'un irritant
- Concevoir une solution testable à petite échelle
- Chiffrer l'effort et le bénéfice attendu
- Cadrer le chantier et ses livrables
- Atelier : Rédaction d'une note de cadrage pour un chantier d'amélioration transverse.

M5 Embarquer l'organisation
- Obtenir l'engagement sans lien hiérarchique
- Construire un argumentaire adapté à chaque direction
- Animer un comité de parcours
- Faire vivre la culture client auprès des équipes éloignées du client
- Suivre les engagements pris et relancer
- Rendre visibles les progrès obtenus
- Mise en situation : Présentation d'un chantier à un comité de direction simulé qui conteste la priorité retenue.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 2 290 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr