

La boîte à outils

80 fiches pratiques, des
exercices et formations pour
booster la satisfaction client



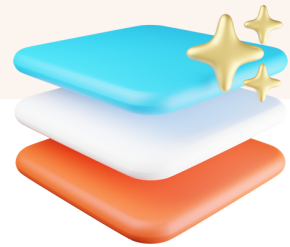


Bienvenue !

Je suis Marine Deck, l'hôte du podcast Le Client. Après plus de 50 épisodes diffusés, j'ai imaginé la boîte à outils du Client. Pour vous, j'ai agrégé le contenu du podcast pour afin de vous proposer une **formation complète sur l'amélioration de la satisfaction client** nourrie des témoignages de mes invités. L'objectif ? Vous permettre de comprendre les contours de la satisfaction client, vous rendre plus autonomes et vous inspirer avec des témoignages authentiques.

Tout ce que vous voulez savoir sur l'expérience client, se trouve dans cette plateforme. Mais ce n'est pas tout...

Inclus dans la boîte à outils



80 fiches pratiques

sur la relation client, l'expérience client, sur comment améliorer son parcours, quels kpis utiliser etc.



Des templates et formations

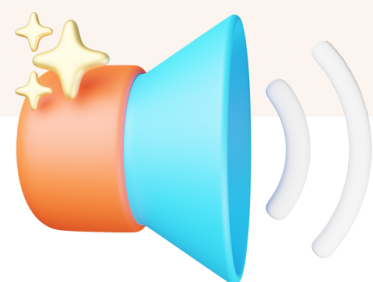
pour faire ses personas, sa customer journey map + les schémas et notions essentielles à votre quotidien



Le choix des prochains invités

Accès au Trello qui vous permettra de voter pour les prochains invités et prioriser la collecte d'informations dont vous avez besoin.

Mais aussi ...



1 live par trimestre

Un moment pour choisir les prochains invités du podcast ou encore creuser un thème avec un invité. C'est vous qui décidez !



Accès à des partenaires

Bénéficiez des clés d'entrées et petits avantages chez les partenaires du podcast



Fichiers audios et codes sources

Pour intégrer les épisodes dans vos LMS et newsletter ou encore utiliser des extraits pour l'interne.

12 thèmes

comprenant 80 fiches pratiques 

sur la relation client, l'expérience client, l'amélioration du parcours client, les outils et les indicateurs de référence



CONNAISSANCE
CLIENT



DÉFINITION DU
PARCOURS CLIENT



AMÉLIORER LE
PARCOURS CLIENT



CANAUX DE
COMMUNICATION



LES AVIS ET LA VOIX
DU CLIENT



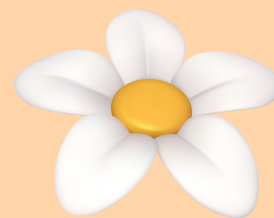
PILOTER LA
SATISFACTION



FIDÉLISATION



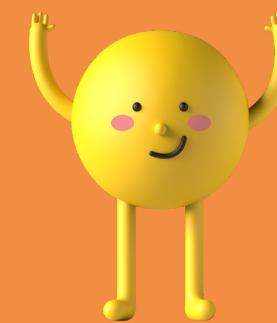
SE DIRE
AUREVOIR



CULTIVER LA
CULTURE CLIENT



ENGAGER UNE
DÉMARCHE DE
CHANGEMENT



PERFORMANCE
COLLABORATEURS



EXPÉRIENCE
COLLABORATEURS



3 formations

avec 10 vidéos 

Pour devenir plus autonome dans vos projets centrés clients

CRÉER UNE CUSTOMER JOURNEY MAP PROFESSIONNELLE

Vous visualisez l'expérience client et collaborez avec votre équipe en temps réel sur l'outil.

Vous devenez autonomes dans la construction et la modélisation de vos parcours.

CRÉER SON INTRANET

Vous créez rapidement un intranet pour vos collaborateurs
Vous intégrez vos contenus et accédez aux statistiques des collaborateurs.

LANCER SON PODCAST PRIVÉ POUR DIFFUSER LA VOIX DES CLIENTS EN ENTREPRISE

Vous créez votre propre podcast accessible aux collaborateurs de l'entreprise. Vous avez les outils et clés de succès de l'interview client.

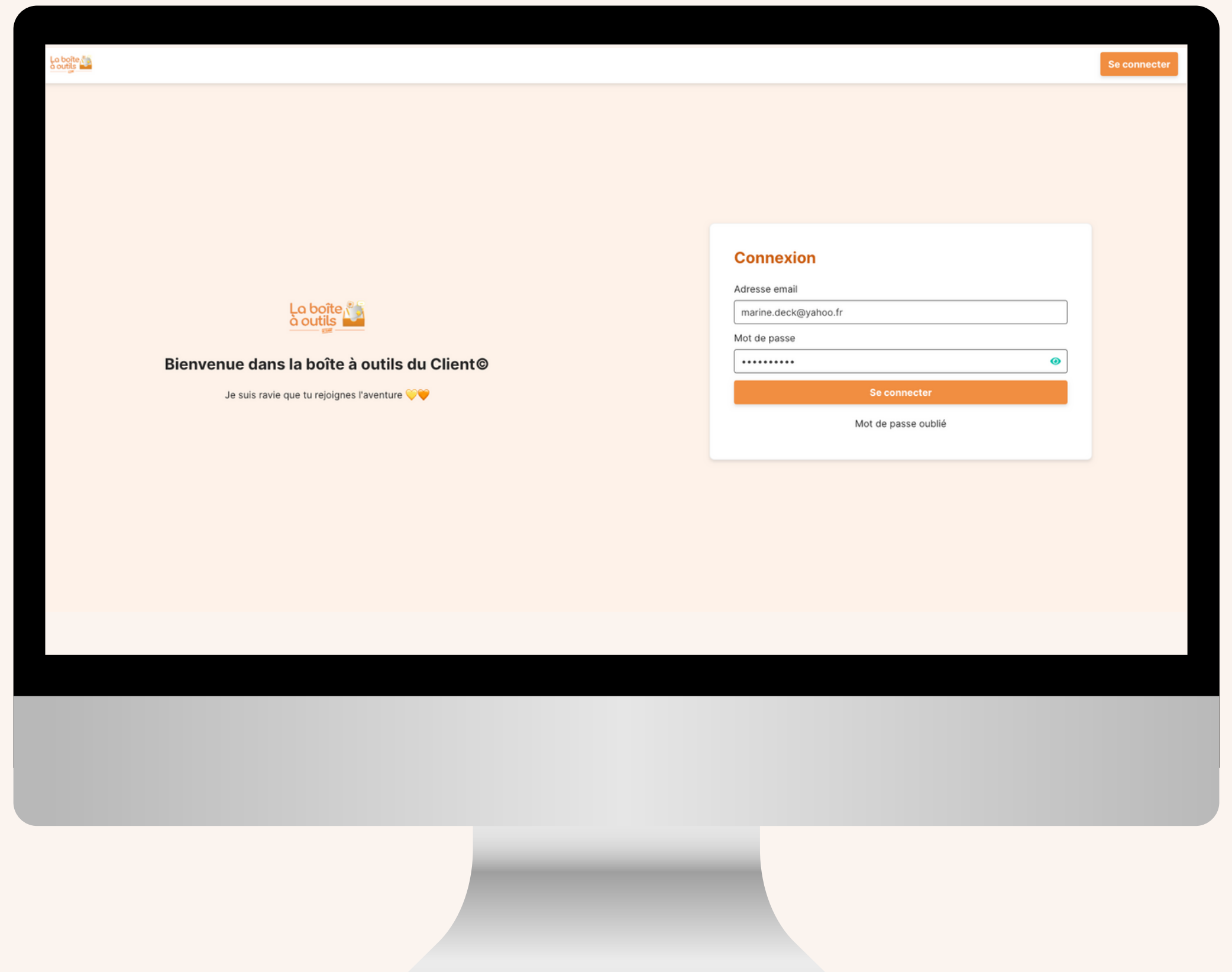
Vous diffusez en autonomie vos messages et accédez aux statistiques de vos épisodes.

Accueil de la boîte à outils

Chaque collaborateur bénéficie d'un accès sécurisé à son espace de travail.

Il y trouvera :

- les formations en cours
- les leçons et chapitres déjà validés
- sa prise de note personnelle associée à chaque leçon
- La possibilité de laisser des commentaires
- Un lien vers la prise de rdv avec Marine



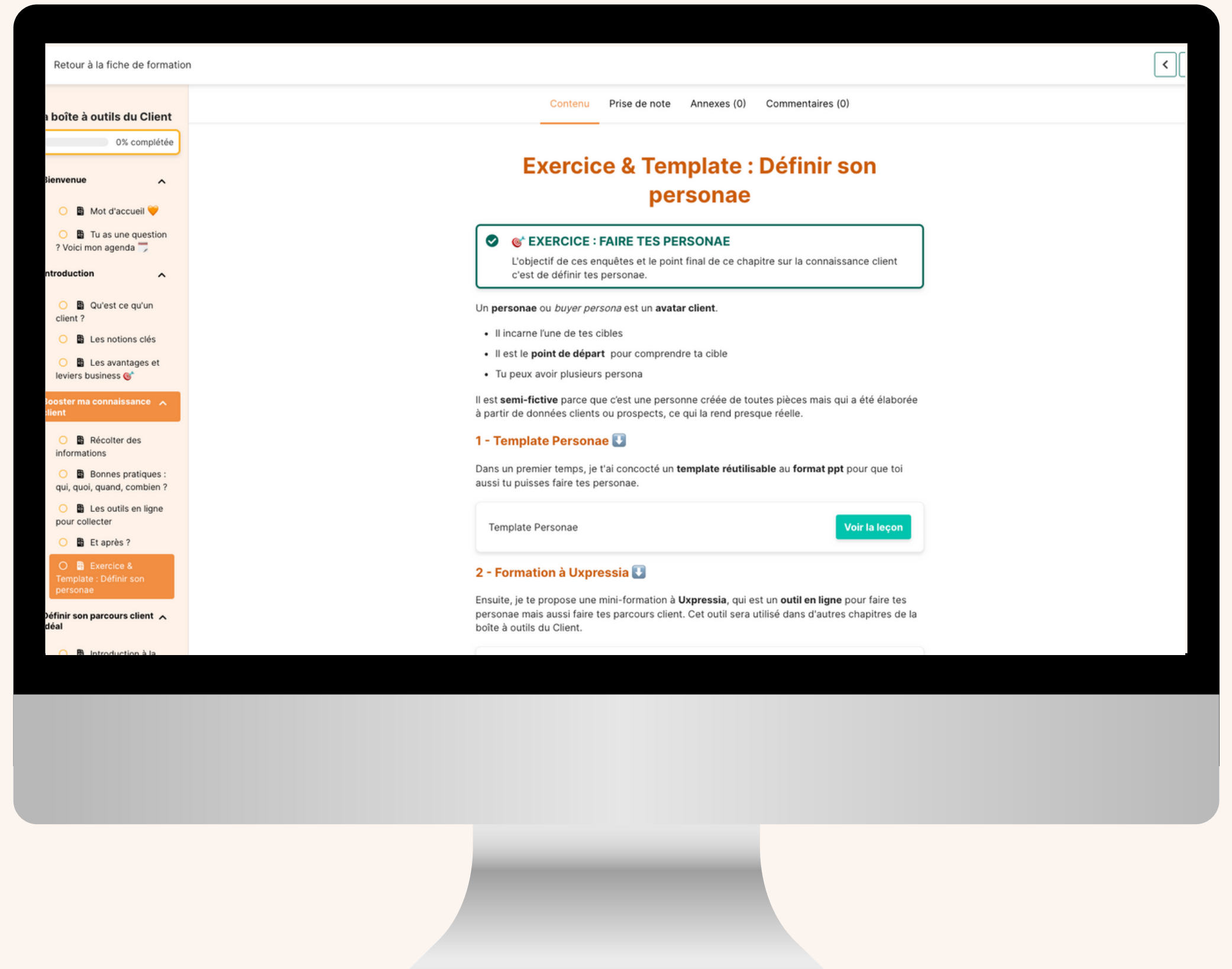
Son dashboard

Une interface simple pensée sur les meilleures pratiques des Learning Management System.

Sur sa gauche :

- Le menu avec les chapitres et leçons du chapitre

Chaque leçon est affichée sur la droite . Elles comprennent des formats textes, vidéos, pdf et ppt à télécharger mais aussi des liens externes vers des outils recommandés.



Les statistiques apprenants



Disponible sur les formules **Entreprise** et **Corporate**.

En forfait Entreprise, vous recevez chaque trimestre un récapitulatif individuel des leçons consommées par le collaborateur avec le temps passé.

Une enquête de satisfaction est aussi déclenchée sur chaque chapitre.

En forfait Corporate, vous avez accès à ce backoffice et pouvez consulter en temps réel les consommations de vos collaborateurs.

Marine Deck

Inscrit il y a un mois
Connecté il y a 3 heures
Modifier les informations

E-mail : marine.deck@yahoo.fr
E-mails marketing : Acceptés
Téléphone : ---
Date de naissance : ---

Données personnalisées CRM
Nouveauté

Votre offre actuelle (Pack PRO) ne vous permet pas d'avoir accès à cette fonctionnalité
Seuls ceux avec le **Pack EXPERT** peuvent bénéficier de cette fonctionnalité.

Formation acquise	1	Formation commencée	1	Formation terminée	0
Temps total cumulé	01h 30m 08s	Revenus générés	0 000 €	Revenus à venir	0 000 €

Progression

Marine a terminé **8 / 87 leçons (9%)** de la formation **La boîte à outils du Client**.
Marine a passé **01h 30m 08s** au total sur la formation.

Détails des leçons

BIENVENUE

- ✓ Mot d'accueil temps passé 01h 24m 29s
- ✓ Tu as une question ? Voici mon agenda temps passé 04s

INTRODUCTION

- Qu'est ce qu'un client ? temps passé 06s
- Les notions clés temps passé 08s
- Les avantages et leviers business temps passé 08s

BOOSTER MA CONNAISSANCE CLIENT

- Récolter des informations temps passé 07s
- Bonnes pratiques : qui, quoi, quand, combien ? temps passé 06s
- Les outils en ligne pour collecter temps passé 00s
- Et après ? temps passé 00s
- Exercice & Template : Définir son personae temps passé 00s

Inviter

Terminée le
Pas terminée

Tarifs

PERSONAL

FORFAIT POUR INDÉPENDANTS ET PARTICULIERS AVEC 1 COMPTE UTILISATEUR



- 1 ACCÈS À LA BOÎTE À OUTILS DU CLIENT
- 1H DE COACHING EN VISIO

350€ HT

PAIEMENT ANNUEL SOIT 29€/MOIS
OPTION DE PAIEMENT EN 10 FOIS

ENTREPRISE

FORFAIT POUR PME ET GRANDES ENTREPRISES AVEC 10 COMPTES UTILISATEURS



- KICKOFF DU GROUPE EN VISIO
- 10 ACCÈS À LA BOÎTE À OUTILS DU CLIENT
- REPORTING TRIMESTRIEL DES STATISTIQUES APPRENANTS
- 10H DE COACHING EN VISIO

5 000€ HT

PAIEMENT ANNUEL

CORPORATE

FORFAIT AVANCÉ ET PERSONNALISÉ POUR 50 COMPTES UTILISATEURS



- ESPACE DE TRAVAIL INDIVIDUEL ET PERSONNALISÉ
- KICKOFF ET SCORING INDIVIDUEL
- 50 ACCÈS À LA BOÎTE À OUTILS DU CLIENT
- ACCÈS AUX STATISTIQUES EN CONTINUE
- 50H DE COACHING EN VISIO
- 2 PODCASTS SUR-MESURE ET PRIVÉS

20 000€ HT

PAIEMENT ANNUEL



OFFRE SOLIDARITÉ -50% POUR LES
DEMANDEURS D'EMPLOIS + BÉNÉFICIAIRES
DU RSA + ÉTUDIANTS + ASSOCIATIONS

Détails du programme (1/2)

INTRODUCTION

- QU'EST CE QU'UN CLIENT ?
- LES NOTIONS CLÉS
- LES AVANTAGES ET LEVIERS BUSINESS

BOOSTER MA CONNAISSANCE CLIENT

- RÉCOLTER DES INFORMATIONS
- BONNES PRATIQUES : QUI, QUOI, QUAND, COMBIEN ?
- LES OUTILS EN LIGNE POUR COLLECTER
- ET APRÈS ?
- EXERCICE & TEMPLATE : DÉFINIR SON PERSONAE

DÉFINIR SON PARCOURS CLIENT IDÉAL

- INTRODUCTION À LA NOTION DE PARCOURS CLIENT
- LE KIT ACQUISITION
- L'ACCUEIL
- PRÉSENTER SES PRODUITS
- SELLING CEREMONY
- PAIEMENT ET POST-ACHAT
- LIVRAISON
- EXPÉRIENCE COLIS
- LE SERVICE APRÈS VENTE
- FOCUS B2B : L'ONBOARDING ET PASSATION
- EXERCICE & FORMATION : FAIRE SA CUSTOMER JOURNEY MAP

AMÉLIORER MON PARCOURS CLIENT

- FAIRE SON AUDIT
- FAIRE UN PLAN D'ACTIONS
- QUICK-WIN 1
- QUICK-WIN 2
- QUICK-WIN 3
- EXERCICE: FAIS TON REPORTING (EXCEL)

LES CANAUX DE COMMUNICATION CLIENT

- QUELLE STRATÉGIE DE CANAUX ?
- LES CALL CENTERS
- CAHIER DES CHARGES
- MAÎTRISER LES COÛTS
- FORMULAIRE DE RÉCLAMATIONS
- LIVECHAT & CHATBOT
- VOICEBOT & CALLBOT
- LA VISIO-TÉLÉCONSEILLER OU VISIO-VENDEUR
- INTRODUCTION AUX MESSAGERIES INSTANTANÉES & RÉSEAUX SOCIAUX
- WHATSAPP
- FACEBOOK MESSENGER
- INSTAGRAM
- GOOGLE BUSINESS MESSAGES

Détails du programme (2/2)

LES AVIS CLIENTS ET LA VOIX DU CLIENT

- DÉPLOYER UN DISPOSITIF VOIX DU CLIENT
- COMMENT OBTENIR DES AVIS CLIENTS ?
- RÉPONDRE AUX AVIS CLIENTS
- TRANSFORMER LE NÉGATIF EN POSITIF
- QUE FAIRE DES AVIS CLIENTS ?

PILOTER LA SATISFACTION CLIENT

- 5 INDICATEURS CLÉS
- NPS : QUAND, COMMENT ?
- COMMENT ANIMER SON NPS ET SES INDICATEURS ?
- LES PIÈGES À ÉVITER
- CONSTRUIRE TES PROPRES KPIS

FIDÉLISER

- RADAR
- CRÉER DES ÉMOTIONS ET SOUVENIRS
- CRÉER UNE COMMUNAUTÉ D'AMBASSADEURS
- LANCER UN PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

OFFBOARDING

- COMPRENDRE ET PILOTER L'ATTRITION
- FOCUS B2B : SE QUITTER
- FOCUS B2C : SE QUITTER
- RÉDUIRE L'ATTRITION

LA CULTURE CLIENT

- LA CULTURE CLIENT : DÉFINITION ET OBJECTIFS
- COMMENT INSTAURER UNE CULTURE CLIENT ?

ENGAGER UNE DÉMARCHE DE CHANGEMENT

- FAIRE SON AUDIT
- AUPRÈS DE MON CODIR "HACKING CORPORATE"
- AUPRÈS DE MES ÉQUIPES
- AUPRÈS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES DE L'ENTREPRISE

CONSTRUIRE UNE ÉQUIPE PERFORMANTE

- LE MÉTIER DE TÉLÉCONSEILLER.E
- DONNER DE LA VISIBILITÉ AUX COLLABORATEURS
- OPTIMISER LES TÂCHES : TEMPLATES, FAQ
- FORMER TES ÉQUIPES
- DONNER DES OUTILS : LE KIT RELATION CLIENT
- ORGANISER UNE JOURNÉE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
- FOCUS : GÉRER MES REVENDEURS ET POINTS DE VENTE

L'EXPÉRIENCE COLLABORATEURS

- AVANT DE RECRUTER
- RECRUTEMENT ET LES PREMIÈRES RECRUES
- ONBOARDING
- CULTURE DU FEEDBACK
- 10 RÉGLES SUR LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS
- LES LIMITES

Améliorez votre satisfaction client avec la boîte à outils du Client© !



Marine Deck

Créatrice de la boîte à outils du Client©
marine@lougage-paris.com
+33 6 95 10 65 94

RÉSERVER UNE DÉMO

