

Elaborer une stratégie Voix du Client - VoC

Programme Pédagogique Détaillé

Date de dernière mise à jour : 16 juillet 2024

Présentation générale	1
Publics-cibles	2
Pré-requis	2
Niveau requis	2
Contenu	2
Durée	2
Lieu d'accueil	2
Modalités et délais d'accès	2
Tarif	3
Moyens pédagogiques	3
Moyens techniques	3
Moyens d'encadrement	3
Modalités d'évaluation	3
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	4
Contact	4

Présentation générale

Omniprésence des réseaux sociaux, consultation systématique des comparateurs et des avis en ligne, abondance des biens et services alternatifs : aujourd'hui plus que jamais, il est primordial de valoriser la Voix du Client (Voice of Customer, VOC) dans votre stratégie digitale.

Publics-cibles : Tout public

Pré-requis : Aucun

Niveau requis : Aucun

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre ce qu'est la Voice of Customer et la valeur qu'elle apporte à votre entreprise.
- Apprendre à concevoir une approche VOC cohérente au regard de votre stratégie globale
- Identifier les techniques pour implémenter efficacement un programme VOC.
- Découvrir les méthodes de mesure de l'efficacité des activités VOC.

Contenu

Comprendre la Voice of Customer

- Enjeux, principes, problématiques
- Panorama des solutions

Définir une approche VOC pertinente

- Définir les objectifs et KPIs de son programme
- Quelles techniques mobilisées pour atteindre vos objectifs ?
- Comment exploiter les données VOC de manière efficace ?

Piloter son programme VOC

- Comment organiser vos équipes pour favoriser le succès de votre programme ?
- Comment mesurer l'efficacité de vos actions VOC ?

Ateliers pratiques

- Élaborer une stratégie VOC
- Quelles barrières à l'implémentation d'un programme VOC ?

- Mesure du succès et prise de décision

Durée : 7 heures - En présentiel

Lieu d'accueil : 57 avenue Franklin Delano Roosevelt- 75008 Paris

Modalités et délais d'accès

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

Tarif

Formation accessible dans le cadre d'une « adhésion EBG premium » ([cliquez ici pour en savoir +](#)) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s ([cliquez ici](#) pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

Moyens techniques

La formation est proposée en présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation.

Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation.

Des études de cas seront proposées autour d'une stratégie voix du client à mettre en place et à piloter. Le formateur réalisera également des Quizz.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact

Contactez nous :

Olga SEBE

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net