

### En partenariat académique avec **ESG**

**Créez des expériences clients différenciantes et fidélisez durablement en anticipant leurs besoins.**

Cette formation vous plonge dans les fondamentaux de la relation client. Vous apprendrez à analyser finement les parcours d'achat, à identifier les moments clés de satisfaction, à concevoir des stratégies de fidélisation efficaces et à proposer des expériences immersives et innovantes. Grâce à des outils comme l'IA, le marketing sensoriel ou le phygital, vous saurez adapter votre communication et vos actions à chaque cible. Vous serez également outillé pour gérer les litiges, suivre les réclamations et préserver l'e-réputation de l'entreprise.

#### Vous serez capable de :

- Analyser le parcours client et identifier les points de friction
- Mettre en place des programmes de fidélisation adaptés aux cibles
- Concevoir des expériences client immersives (phygital, marketing sensoriel, etc.)
- Anticiper et traiter les litiges pour préserver la réputation de l'entreprise

Eligible CPF

Bac+3

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

60h  
4 mois



**Tarif pour les particuliers :**

1 990 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Bloc de compétences  
Niveau 6 (Bac+3)

#### Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences**

Bloc RNCP41114BC03 Gérer l'expérience et la fidélisation client de la certification professionnelle "Responsable du Développement commercial", de niveau 6 délivrée par ESG CV, reconnue par l'Etat et les entreprises, et attestant de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé. Elle est enregistrée au RNCP sous le code 41114 par décision de France Compétences le 18/07/25, NSF 312

✓ **Attestation de fin de formation** &

**ESG**

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

#### Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

<sup>(2)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

<sup>(3)</sup> Voir les **CGV Studi**

\*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.  
\*\* Voir les CGV Studi

# Programme détaillé

## Gérer l'expérience et la fidélisation client

---

### Mesurer la satisfaction client

- La relation client
  - La connaissance client
  - Les outils du marketing relationnel
  - Le diagnostic de performance
- 

### Analyse avancée du parcours client

- La cartographie détaillée du parcours d'achat multicanal
  - L'identification et l'analyse des points de friction
  - La mesure et l'optimisation des moments de satisfaction
  - Analyse des données comportementales et émotionnelles du client
  - Personnalisation du parcours client basée sur l'intelligence artificielle
- 

### Appréhender la relation client en fonction de la cible

- Le marketing relationnel
  - Les outils du marketing relationnel
  - Les programmes de fidélisation
  - La valorisation de la marque par la fidélisation
  - Application : Appréhender la relation client en fonction de la cible
- 

### Proposer une expérience client immersive et novatrice

- Introduction au marketing expérientiel

- Marketing sensoriel
  - Marketing immersif
  - La thématization et la théâtralisation du point de vente
  - Le phygital
  - Le marketing alternatif
  - Le vendeur augmenté
  - Le vendeur virtuel
  - Application - Conduire la prospection et la fidélisation clients
- 

### Concevoir une stratégie de fidélisation

- Les étapes pour réussir sa fidélisation
  - La fidélisation via le digital
  - L'évaluation des actions de fidélisation
  - Les habitudes de consommation
  - L'anticipation des besoins et des attentes des consommateurs
- 

### Anticiper et traiter les litiges

- Les réclamations
  - Traiter les réclamations
  - Utiliser le Pareto des réclamations
  - Définir les coûts de réclamations
  - Traitement et suivi des réclamations
  - Suivi et restauration de l'e-réputation après un litige client
- 

### Rétablir son image suite à un litige

- La réputation et l'e-réputation
- Les suites d'un bad buzz
- Les acteurs de la réputation et e-réputation
- L'audit de la réputation

Modalités

### Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

### Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2) (y compris diplôme étranger) dans le domaine visé par le titre

OU

- Avoir validé 120 crédits ECTS dans le domaine visé par le titre

OU

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 5 (Bac+2) (y compris diplôme étranger) et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 12 mois

OU

- Avoir validé 120 crédits ECTS et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 12 mois

OU

- Etre titulaire d'un Diplôme ou d'un Titre de niveau 4 (Bac) et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 24 mois

Si vous ne remplissez pas ces conditions, contactez nos conseillers pour étudier votre admissibilité.

### Examen :

**Mois d'examen :** Juin, Décembre

**Lieu :** En ligne

Pour obtenir le Titre, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Mise en situation professionnelle (écrit) et argumentation du plan de fidélisation (vidéo)

### Certification :

Certification : Bloc RNCP41114BC03 Gérer l'expérience et la fidélisation client de la certification professionnelle "Responsable du Développement commercial", de niveau 6 délivrée par ESG CV, reconnue par l'Etat et les entreprises, et attestant de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé. Elle est enregistrée au RNCP sous le code 41114 par décision de France Compétences le 18/07/25, NSF 312

Certificateur : ESG Ecoles de commerce

**Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences**

# Déroulement et accompagnement des formations

## Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

## Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

**Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.**

## Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)