



CENTRE DES MÉTIERS DE L'AVIATION | ABIDJAN  
camas • egis

# CULTURE ET PERFORMANCE EN EXPÉRIENCE CLIENT

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- > Comprendre en quoi l'expérience client joue un rôle stratégique irriguant tous les domaines de votre activité: ressources humaines, organisation, valeurs et culture d'entreprise, politiques, procédures, développement digital, etc
- > Etudier tous les domaines concernés, en lien direct ou indirect avec l'expérience client, de manière à rendre votre gestion plus efficiente
- > Identifier l'organisation type, les politiques, techniques, outils et procédures vous permettant de gérer efficacement votre expérience client
- > Accéder à la connaissance détaillée des meilleures pratiques du secteur grâce à de multiples exemples pratiques et concrets issus de l'aérien.

## CONTENU DE LA FORMATION

### L'environnement actuel

- > Contexte
- > Tendances globales
- > Principales attentes des voyageurs
- >

### L'expérience client comme vecteur stratégique de développement

- > Renforcer la fidélisation
- > Développer ses parts de marché
- > Renforcer ses recettes et revenus
- > Soutenir des économies budgétaires
- > Accroître la valeur de la marque et sa perception
- > Stimuler et motiver les équipes
- >

### Développer une nouvelle culture basée sur de bonnes pratiques

- > Orientation client
- > Organisation efficace
- > Comprendre/connaître les clients
- > Produits et services
- > Communication
- > Conformité
- > Impact de la digitalisation
- > Gestion des irrégularités
- > Implication du management
- > Chacun joue un rôle important

DUREE  
2 JOURS

PUBLIC CONCERNE  
VP, directeurs, chefs de  
départements

NOMBRE DE STAGIAIRES PAR  
GROUPE  
10 à 15 stagiaires

LANGUE D'ANIMATION  
Français / Anglais

www.cmaciv.com  
information@cmaciv.com  
+225 87 11 74 69

En partenariat avec



©PGUIONIE

