

Formation certifiante

Expérience client

Parcours & irritants

Satisfaction & CX

Formation Expérience Client

Certification visée : « Gérer la relation client dans une entreprise digitale » — RS6922

- ✓ 400h de formation, 100% à distance
- ✓ Classes Zoom en direct, ateliers et Q&A avec des CSM en poste
- ✓ Certification reconnue — RS6922, organisme Qualiopi
- ✓ 96% de taux d'obtention de la certification en 2025, 100% de taux de satisfaction

96%

Taux d'obtention de
la certification

100%

Taux de satisfaction

490+

Candidats certifiés
depuis le lancement

6 000 €

Éligible OPCO ·
financement
personnel possible

RÉSUMÉ & PROGRAMME

400h pour concevoir, mesurer et améliorer les parcours client digitaux

S'adresse aux professionnels qui souhaitent passer d'une logique de service réactif à une démarche structurée d'expérience client : analyse des irritants, connaissance client, indicateurs de satisfaction, amélioration continue. Parcours 100% en ligne — classes virtuelles, ateliers, Q&A, travaux asynchrones, études de cas, dossiers professionnels et soutenances.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de l'expérience client en environnement digital et omnicanal
- Cartographier un parcours client pour identifier moments clés et irritants
- Structurer un onboarding sécurisant activation et satisfaction
- Mettre en place des indicateurs de satisfaction et de rétention
- Exploiter la voix du client et l'IA pour améliorer l'expérience

Public visé

- Responsables expérience/relation/service client
- CSM, account managers, chargés de compte
- Professionnels du support et de l'onboarding digital
- Profils en reconversion vers la CX / Customer Success
- Étudiants Bac+2 souhaitant se spécialiser

Prérequis d'admission

- Bac+2 ou 2 ans d'expérience en contact client
- Aisance avec outils numériques et environnements collaboratifs
- Ordinateur et connexion internet stable
- Entretien de positionnement préalable

Programme de la formation — 3 blocs de compétences • 400h

1

Structurer et piloter la relation client en environnement de solutions numériques — 160h

- ✓ Définir l'expérience client, ses enjeux, ses impacts sur satisfaction/fidélisation/croissance.
- ✓ Distinguer relation client, expérience client, service client, Customer Success.
- ✓ Identifier les attentes client en environnement digital et omnicanal.
- ✓ Construire une customer journey map.
- ✓ Repérer les moments de vérité, irritants, ruptures, points de friction.
- ✓ Prioriser les actions d'amélioration selon leur impact client et business.
- ✓ Structurer les étapes clés d'un onboarding client réussi.
- ✓ Définir jalons d'activation, livrables, responsabilités, indicateurs de suivi.
- ✓ Prévenir les risques de décrochage dès les premières interactions.
- ✓ Aligner support/sales/produit/Customer Success autour du parcours client.
- ✓ Formaliser les processus et règles d'escalade.
- ✓ Installer une culture client partagée dans l'organisation.

2

Développer et coordonner un portefeuille clients en environnement de solutions numériques — 130h

- ✓ Collecter les retours clients (enquêtes, échanges, tickets, CRM, revues de compte).
- ✓ Qualifier irritants, attentes, signaux faibles, verbatims récurrents.
- ✓ Transformer les feedbacks en actions concrètes d'amélioration.
- ✓ Suivre NPS, CSAT, CES, churn, rétention, health score.
- ✓ Interpréter les données pour identifier risques et opportunités.
- ✓ Construire un tableau de bord simple et actionnable.
- ✓ Concevoir des actions de fidélisation adaptées aux segments clients.
- ✓ Identifier les opportunités d'upsell, cross-sell, expansion.
- ✓ Relier satisfaction, usages, valeur perçue, performance business.
- ✓ Préparer des QBR orientées valeur et décision.
- ✓ Présenter résultats, irritants, usages, recommandations.
- ✓ Formaliser un plan d'action client suivi dans le temps.

3

Concevoir et déployer des dispositifs de relation client augmentée par l'IA – 110h

- ✓ Structurer les données client utiles à la compréhension du parcours.
- ✓ Utiliser le CRM pour suivre interactions, historiques, actions.
- ✓ Améliorer la qualité des données et la coordination entre équipes.
- ✓ Identifier les points de contact en ligne et canaux à mobiliser selon les situations.
- ✓ Assurer la cohérence des messages entre email, chat, visio, CRM, base de connaissance.
- ✓ Limiter les ruptures d'expérience entre équipes et outils.
- ✓ Identifier les cas d'usage pertinents de l'IA (support, connaissance client, analyse des feedbacks).
- ✓ Structurer une base de connaissance exploitable avec des outils d'assistance.
- ✓ Mesurer les apports et limites des agents conversationnels.
- ✓ Appliquer les principes de protection des données et de conformité RGPD.
- ✓ Identifier les risques de biais, d'automatisation excessive, de réponse inadaptée.
- ✓ Prévoir les conditions d'escalade vers un humain.

Responsable expérience client / CX Manager

Responsable relation client

Customer Success Manager (CSM)

Chargé d'expérience / parcours client

Responsable service client ou support digital

MODALITÉ & ÉVALUATION

Un parcours de 400h – Bloc 1 : 160h · Bloc 2 : 130h · Bloc 3 : 110h – organisé autour de trois temps pédagogiques :

MODALITÉ	PART DU PARCOURS	EXEMPLES
Distanciel synchrone	Classes virtuelles, ateliers, Q&A	Cartographie de parcours, analyse de cas, échanges avec le formateur
Asynchrone	Cours en autonomie et exercices	Modules e-learning, ressources, travaux à produire
Préparation et évaluation	Dossiers, examens blancs et soutenances	Études de cas, plan d'amélioration, recommandations CX

ÉVALUATION	OBJECTIF
Études de cas	Analyser un parcours client, identifier les irritants, proposer un plan d'action
Dossier professionnel	Formaliser une stratégie d'expérience client, des indicateurs et des processus
Soutenance orale	Présenter les recommandations, défendre les arbitrages, répondre aux questions du jury

INDICATEUR	RÉSULTAT
Taux de validation	72,7%
Taux d'abandon	0%
Satisfaction	96%
Certifiés depuis lancement	490+

PROCHAINES SESSIONS 2026	DATES
Session 1 → 3	4 mai · 1 juin · 29 juin
Session 4 → 6	3 août · 31 août · 28 sept.

Outils & méthodes

100% distanciel, sans déplacement. Zoom, Kare Courses, Slack, Digiforma. Assistance : hello@kare.school

FINANCEMENT & CONTACT

OPCO

Pôle Emploi – France Travail

Plan de développement

Financement personnel

Inscription au plus tard 14 jours ouvrés avant le début, sous réserve de places. Entretien de positionnement obligatoire (30 min). Certification RS6922 (France Compétences, enregistrée jusqu'au 28/11/2027). Accessible aux personnes en situation de handicap – aménagements sur demande auprès d'admin@kare.school.

Organisme	Kare School
Contact	hello@kare.school 06 48 78 76 13
Adresse	9 place Jacques Marette, 75015 Paris
Tarif	6 000 € – Éligible OPCO

KARE – SAS au capital de 80 164 € – RCS Paris 922 113 964 – SIRET 92211396400014 – NDA 11756649575 (ne vaut pas agrément de l'État).