

Bonjour !

Qui suis-je ?



S V E B ■
F S E A ■

A vos smartphones !



Première question !



De votre point de vue,
quel est le principal facteur de
qualité dans une formation ?

La qualité est...

1. Subjective
2. Multifactorielle
3. Partiellement maîtrisable

Expérience client



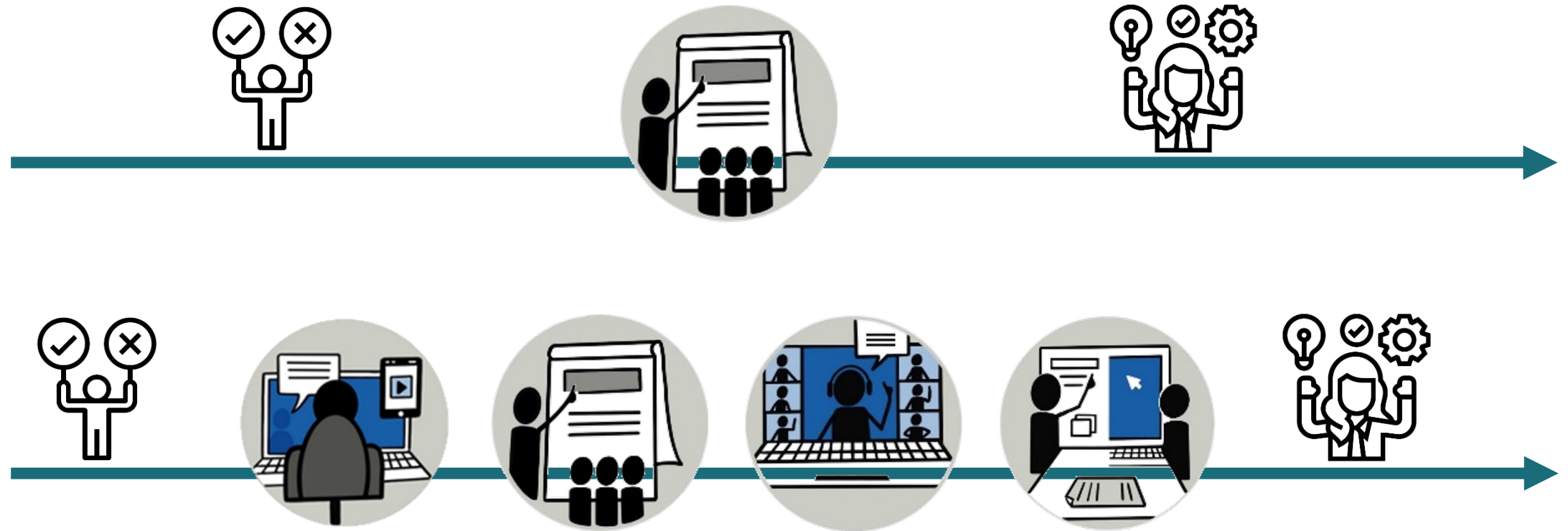
Deuxième question!



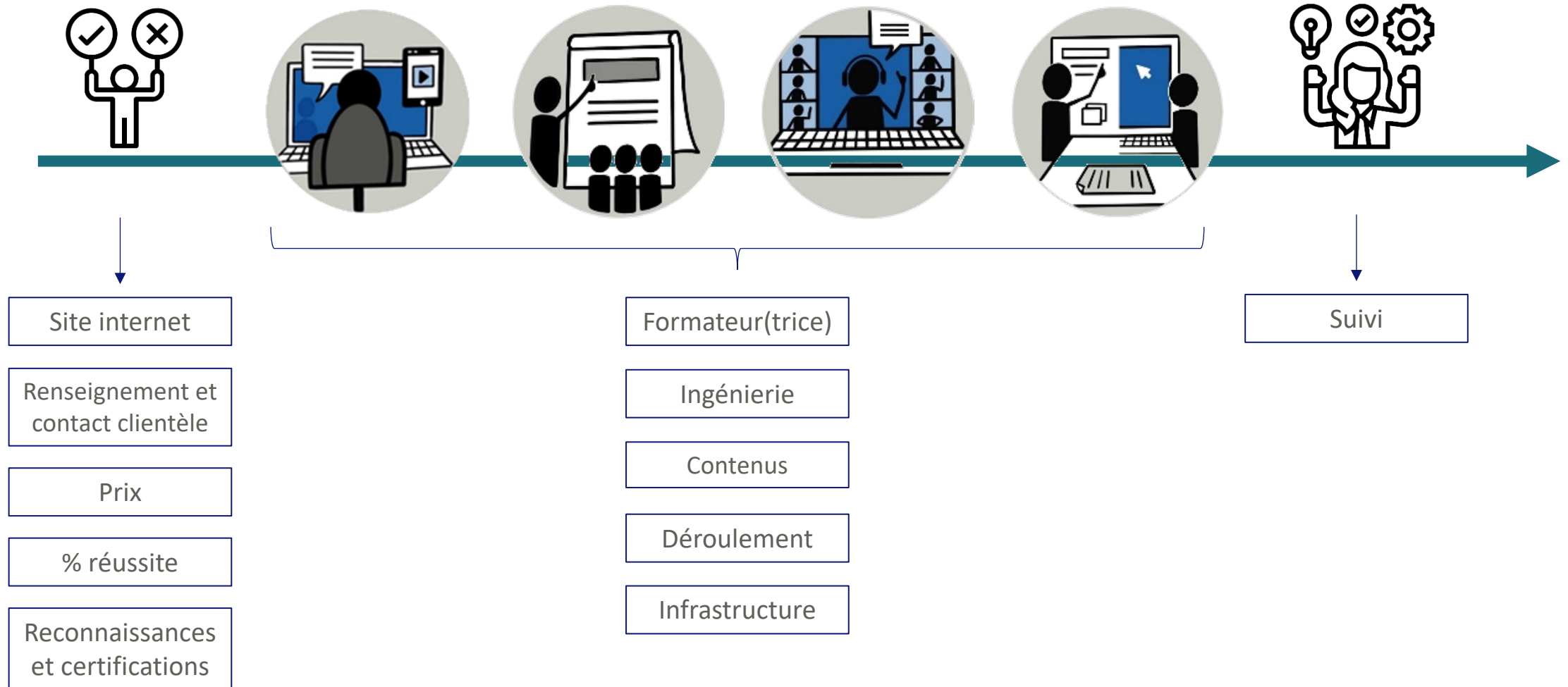
Que vous souvenez-vous de votre dernière formation ?

Qu'est-ce qui vous a plu ?

Expérience client



Critères de qualité

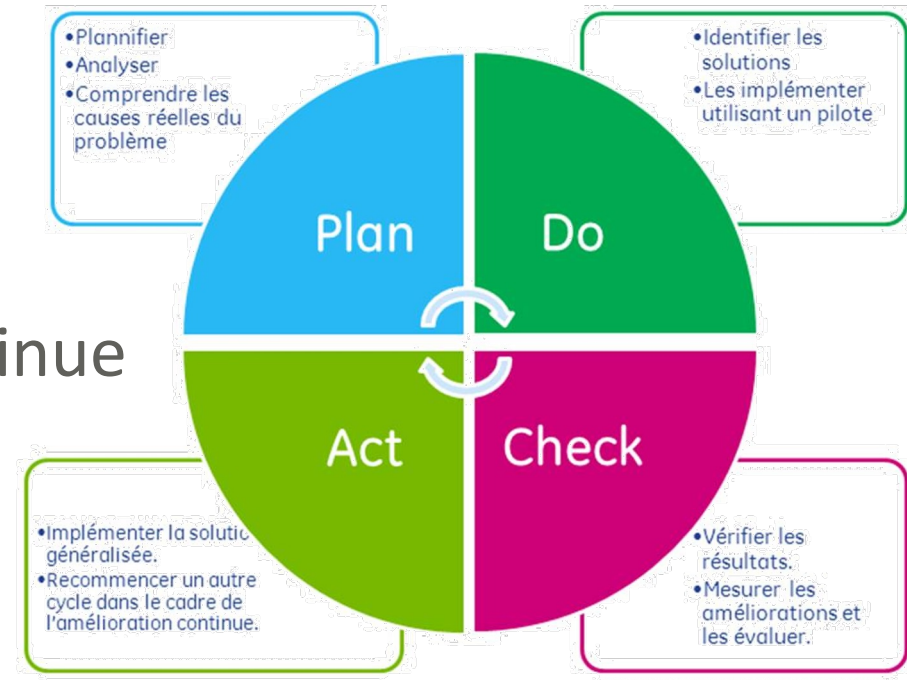


On ne vend plus une formation mais une

Expérience de formation

Conseils – Take aways

1. Analyser et écouter votre public cible
2. Identifier les Touchpoints (importants)
3. Adopter une approche d'amélioration continue
4. Laisser agir le PWOM



La qualité paie toujours !