



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

TECHNOLOGY & INNOVATION

une école

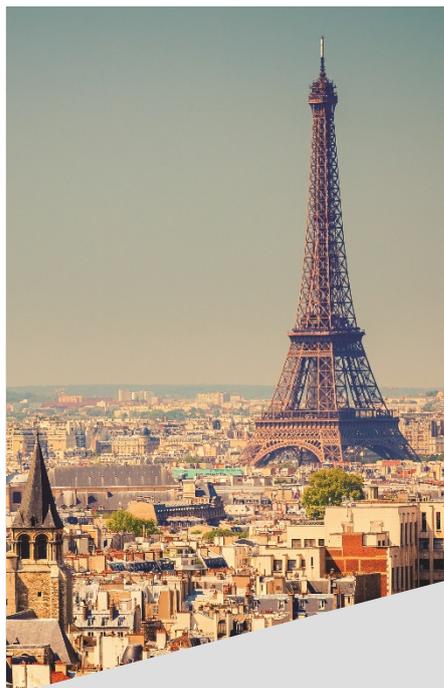
CCI GRENOBLE



**BNP PARIBAS
CARDIF**

BADGE CULTURE DU SERVICE & EXPÉRIENCE CLIENT

EXECUTIVE EDUCATION



COMMENT CONCILIER EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE ?

La solution réside dans une meilleure coordination entre la démarche d'industrialisation des services et le développement d'une culture centrée sur la relation et l'expérience client.

Le « BADGE Culture du Service & Expérience Client », vous permettra de relever le défi par la mise en œuvre et la pérennisation de cette dynamique au sein de votre organisation. Vous maîtriserez également les différents leviers de la performance industrielle et de la qualité de service.

POUR QUELS OBJECTIFS ?

- Améliorer la conduite du changement lié à la transformation numérique et à l'économie des usages.
- Développer la culture client et l'orientation service de votre organisation.
- Maîtriser les fondamentaux du management et du marketing des services.
- Maîtriser les enjeux du management de l'expérience client et de l'innovation par le service.

À QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Responsable qualité/efficacité opérationnelle ;
- Responsable des opérations ;
- Responsable des SI ;
- Managers dans des fonctions relation client, marketing, digital, expérience client ou innovation ;
- Managers opérationnels de grands réseaux de service (télécoms, banque, transport public...) ;
- Consultant en management de la qualité ou marketing des services.

LE BADGE : UN LABEL CGE

Le Bilan d'Aptitude Délivré par les Grandes Ecoles (BADGE) valide une compétence métier alliant des bases théoriques à une pratique professionnelle.

Il vise à l'élargissement de compétences, à l'enrichissement d'un poste de travail, à l'accompagnement d'une mobilité ou d'une promotion. Pour en savoir plus : www.cge.asso.fr.

LES BÉNÉFICES DE LA FORMATION

- Optimiser la coordination entre les équipes du front et du back office tout au long du cycle de vie des services.
- Adapter les pratiques managériales aux spécificités de la gestion de la relation client.
- Former des relais porteurs de la culture de service dans l'entreprise et les doter d'outils de déploiement efficaces.
- Développer une posture de consultant interne pour accélérer une transformation culturelle.

NOS POINTS FORTS

- Une formation administrée par un corps professoral international pour intégrer la dimension multiculturelle du management de services.
- Un cycle de conférences et témoignages en appui du programme.
- Une formation avec un projet à haute valeur ajoutée réalisé pendant la formation, dans le domaine du management du service.
- Une école triplement accréditée AMBA – AACSB – EQUIS et membre fondateur du campus d'innovation GIANT, nous appartenons au top 6 des Ecoles de Management françaises et au top 20 en Europe.

DURÉE
6 mois

RYTHME
3 jours par mois (150 h)
+ 100 h de travail dédié dans son entreprise

DÉMARRAGE
Octobre

LIEU
Paris

TARIF
7 500 €

CONTACT
Armelle Bonenfant
+33 (0) 4 76 70 65 42
armelle.bonenfant@grenoble-em.com

WWW.GRENOBLE-EM.COM

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

Savoir-être & communication
(Octobre)

- > Comportements individuels et collectifs, postures de service
- > Facilitation des échanges et de la communication: utilisation de jeux innovants
- > Posture de consultant interne (session 1)

Stratégie & économie de service
(Novembre)

- > Economie quaternaire et économie d'usage : le client fait sa révolution
- > Stratégie de service et innovation par le service
- > Outils et méthodes de maîtrise de la conception et du déploiement de la stratégie
- > Gouvernance de l'offre de service

Culture & expérience client
(Décembre)

- > Cycle de vie des services
- > Marketing et culture de service
- > Gestion des relations client et expérience client

Design, industrialisation & production du service
(Janvier)

- > Conception de l'offre autour des usages client
- > Management et industrialisation des services
- > Excellence opérationnelle et processus de gestion des services
- > Portefeuille et catalogue de services

Amélioration du service & du management de l'expérience client
(Février)

- > Management de la qualité de service
- > Satisfaction et fidélisation des clients dans une économie de service
- > Management de l'expérience client

Services connectés & transformation digitale
(Mars)

- > Digitalisation des services : transformation digitale dans les entreprises
- > Posture de consultant interne (session 2)

CERTIFICATION

- > Projet de Consultant Interne (novembre à janvier)
- > Projet Opérationnel de Service (janvier à juin)

VALIDATION

Le candidat doit avoir :

- suivi la totalité des 150h de cours en présentiel et en e-learning ;
- réalisé, pendant les enseignements correspondants, son PCI (Projet de Consultant Interne) ;
- soutenu son POS (Projet Opérationnel de Service) devant le jury et avoir obtenu une note minimale de 12/20.

Le temps de travail sur le POS est d'environ 100 heures (préparation, rédaction et soutenance). Celui ci est encadré par deux tuteurs (école et entreprise).

« Nous pensons que le BADGE est un élément essentiel de la transformation de notre entreprise, c'est-à-dire, l'un des leviers les plus efficaces que l'on ait trouvé pour s'adapter aux évolutions de l'environnement. »



Stanislas Chevalet
Directeur général adjoint
BNP Paribas Cardif – Membre fondateur de la formation

« J'ai pris beaucoup de plaisir à suivre le programme en raison de la richesse des contenus et de la qualité des interventions. La formation nous propose notamment des outils que j'utilise dans ma vie professionnelle, ainsi qu'une méthodologie simple à mettre en place pour comprendre les besoins du client. J'ai pu aussi mieux comprendre toutes les dimensions de mon rôle de responsable de projet pour pouvoir définir et mettre en place un nouveau service. »



Franck Maridet
Customer Relation Leader, IKEA France
Promo 2015-2016

