



# Formation Voix du Client : de l'écoute à l'action

## Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 21/01/2026

[Présentation générale](#)

[Niveau requis](#)

[Contenu](#)

[Durée](#)

[Lieu d'accueil](#)

[Modalités et délais d'accès](#)

[Tarif](#)

[Moyens pédagogiques](#)

[Moyens techniques](#)

[Moyens d'encadrement](#)

[Modalités d'évaluation](#)

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

[Contact](#)



## Présentation générale :

Matinée (9h30 - 12h30) -----

Introduction stratégique à la VoC

- Définir ce qu'est la Voix du Client (VoC) et pourquoi elle est devenue un levier stratégique majeur
- Comprendre les enjeux business : acquisition, fidélisation, amélioration de l'offre
- Prendre en compte les spécificités du contexte digital dans la gestion du feedback client

Cartographie du parcours client & Moments of Truth

- Identifier les étapes clés du parcours client pour capter des retours utiles et activables
- Repérer les moments critiques où la VoC peut générer le plus de valeur
- Atelier : construire une cartographie simplifiée des points de contact et des opportunités de feedback

Collecte qualitative & quantitative des feedbacks

- Revue des méthodes classiques : enquêtes, NPS, entretiens, verbatims
- Approche omnicanale : emails, chat, avis en ligne, formulaires in-app, support client, réseaux sociaux
- Atelier : évaluer ses canaux de collecte actuels et identifier des leviers d'optimisation

Après-midi (13h30 - 17h30) ----

Analyse & traitement des feedbacks

- Savoir trier, structurer et catégoriser les retours clients (thèmes, sentiments, criticité)
- Introduction aux techniques d'analyse sémantique et d'outillage (text mining, tableaux de bord)
- Atelier : analyser un jeu de feedbacks (cas pratique simplifié)

Diffusion des insights & gouvernance de la VoC

- Rendre la Voix du Client visible et actionnable en interne : formats, rythmes, outils
- Mettre en place une boucle de feedback fermée avec les clients et les équipes
- Atelier : concevoir un rituel de restitution adapté à son organisation

Priorisation & pilotage des actions

- Passer à l'action : définir les critères de priorisation des chantiers
- Mettre en place un suivi avec indicateurs de performance et rétroactions
- Atelier : élaborer un mini-plan d'actions VoC sur un cas réel ou fictif

Ancrer une culture centrée client

- Mobiliser les équipes autour des retours clients
- Intégrer la VoC dans les routines managériales et les processus métiers
- Clôture : tour de table des engagements et leviers d'action à court terme

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de cas concrets et d'ateliers pratiques
- Partage de bonnes pratiques issues de différents secteurs
- Outils et canevas utilisables directement en entreprise
- Travail en sous-groupes pour favoriser l'intelligence collective

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Mise en situation et ateliers tout au long de la journée
- Quiz de validation des acquis en fin de formation
- Attestation de réalisation remise à l'issue de la session

## Public cible :



Responsables expérience client, responsables qualité, chefs de produit/service, responsables marketing, équipes support ou toute personne impliquée dans l'amélioration continue et la relation client.

## **Pré-requis :**

Aucun prérequis. Une première expérience dans la gestion de projets, la relation client ou l'analyse de données clients est un plus.

## **Niveau requis :**

debutant,intermediaire

## **Objectifs pédagogiques :**

- Comprendre les principes et l'intérêt stratégique d'une démarche Voix du Client (VoC)
- Identifier les bons canaux et moments pour capter les feedbacks clients
- Analyser, diffuser et exploiter les retours clients de manière structurée
- Piloter des actions d'amélioration continue à partir des insights recueillis
- Déployer une culture client pérenne au sein de leur organisation

## **Contenu :**

La voix du client ? Elle est souvent là... mais personne ne l'écoute vraiment. Entre données dormantes, silos internes et feedbacks égarés, la VoC reste sous-exploitée. Apprenez à en faire une boussole concrète pour vos actions marketing, produit et relation client.

## **Durée :**

7.00 heures

## **En présentiel :**

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

## **Modalités et délais d'accès :**

L'inscription aux sessions de formation se fait en ligne ou par mail (formation@ebg.net), dans la limite des places disponibles, jusqu'à 2 jours avant la date prévue (NB: dans le cas d'une inscription individuelle, l'inscription n'est possible que jusqu'à 14 jours avant le démarrage de la session). Nous favorisons un apprentissage en présentiel pour une meilleure assimilation des compétences, mais certaines formations peuvent également être suivies à distance. Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://www.ebg.net/content/agenda-formations>

## **Tarif :**



Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation EBG Formation (cliquez ici pour consulter nos modalités).

## **Moyens pédagogiques :**

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences

## **Moyens techniques :**

La formation est proposée En présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

## **Moyens d'encadrement :**

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation. Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

## **Modalités d'évaluation :**

Les participants complètent, avant le début de la session, un formulaire de positionnement permettant d'apprécier leur niveau sur les compétences visées par la formation. Les acquis sont évalués au cours de la formation à travers des exercices pratiques, des études de cas, des temps d'échanges et de restitution à l'oral, individuels ou collectifs, et, le cas échéant, des quiz ou questionnaires de validation des acquis, utilisés comme outils pédagogiques par le formateur.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap :**

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de



compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

## **Contact :**

Contactez nous :

07 80 91 18 65

Formation@ebg.net