

Devenez Expert de la Relation Client

Découvrez notre offre d'accompagnement



Goodays Academie

Goodays Académie

L'accompagnement le plus complet pour booster votre Relation Client

Depuis plus de 10 ans, notre mission est claire : aider et accompagner les acteurs du commerce à adopter une approche centrée sur le client et à exceller dans l'expérience client.

L'Académie Goodays vous aide à aller plus loin sur le chemin de l'Obsession Client.

Notre conviction chez Goodays : plus les équipes sont engagées dans l'amélioration de l'expérience client, plus la satisfaction client progresse. Et cela se traduit par une amélioration du NPS de 11 points* grâce à une meilleure rétention client, l'augmentation du taux de réachat et de l'e-réputation. C'est pourquoi tous nos modules ont été pensés pour transformer chaque interaction client en opportunité.



Notre Mission :

Former, mobiliser et engager chaque collaborateur dans une démarche d'Obsession Client.



*Source : Goodays Customer data - 2023

Que vous soyez Directeur d'établissement, Directeur Régional ou Responsable de l'Expérience Client, L'Académie Goodays vous propose de vous donner les clés pour renforcer la satisfaction de vos clients avec un programme d'accompagnement pensé pour vous :

- Un parcours à la carte, 100% adapté à vos besoins
- Une méthodologie agile qui s'adapte à votre rythme
- Un accompagnement clé en main animé par des experts
- Des sessions intra entreprise, en distanciel ou en présentiel

Un parcours à la carte pensé en 3 modules

Construisez, avec nos experts Goodays, votre parcours
personnalisé qui répondra à vos enjeux du moment

Optimiser la réponse aux avis

Un module conçu pour découvrir toutes les fonctionnalités de la plateforme et apprendre à répondre efficacement aux avis clients au quotidien, en s'appuyant sur les bonnes pratiques certifiées Goodays.

Améliorer les Processus

Ce deuxième module pour aller plus loin. Conçu pour comprendre, suivre et animer les indicateurs clés de la satisfaction client. Ce programme met l'accent sur l'animation de la relation client afin d'optimiser l'expérience client en agissant rapidement sur les irritants.

Développer l'obsession client

Ce dernier module, axé sur le passage à l'action, vous permet d'engager l'ensemble de vos collaborateurs, à tous les niveaux de l'entreprise. Ce programme vous aidera à remettre le client au coeur de vos priorités et d'embarquer tout votre réseau vers l'obsession client.

Monter en compétence



Formation

Une Approche pédagogique pour
faire monter en compétences
vos collaborateurs



Coaching

Une Approche personnalisée,
qui transforme les
compétences en performance

Sommaire

	Format	Durée
Optimiser la réponse aux avis		
Maîtriser la réponse aux avis clients	Visio	2h
Réponse assistée avec l'aide de l'IA	Visio	30min
Gérer votre e-réputation	Visio	2h
Améliorer les Processus		
Piloter et animer la Relation Client	Visio	2h
Répondre rapidement aux avis clients	Visio	2h
Actionner sur la base de la Voix du client	Visio	1h
Développer l'obsession client		
Le client au centre de vos actions	Présentiel	2h
Embarquer votre réseau	Présentiel	2h
Agir au quotidien sur la Satisfaction Client	Présentiel	2h



Maîtriser la réponse aux avis clients

Public

Les utilisateurs en charge de la réponse aux avis clients

Modalités

2h en visio - Jusqu'à 50 participants par session

Tarif

700€ HT par session

Objectifs pédagogiques

Une session pour booster votre taux de réponse.

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités liées à la réponse aux avis clients.** Traiter de façon efficiente les avis clients depuis la plateforme Goodays.
- **Adopter une communication adaptée.** Apprendre à formuler des réponses constructives et personnalisées qui renforcent la relation client.
- **Développer la Relation Client en intégrant Goodays dans leur quotidien.** Comprendre l'importance de l'écoute client pour mettre en oeuvre des bonnes pratiques.

Les points forts de cette formation

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,6/5
- "C'était une formation dynamique et opérationnelle, pour une maîtrise parfaite de l'outil!" - Bruno, Directeur de Magasin

Méthodologie

Une formation interactive et opérationnelle s'appuyant sur des avis clients concrets.

Livrables

- Fiche "pas à pas"
- Boîte à outils "Répondre à mes clients"
- Attestation de fin de formation

Programme de formation

1. Quiz "L'importance de l'écoute client"
2. **L'approche Goodays**
 - Pourquoi répondre aux avis clients?
 - Les bénéfices de l'écoute client
3. **Votre dispositif d'écoute client**
 - Les 3 piliers de la plateforme
 - Les canaux de collecte déployés
 - Le questionnaire
4. **La réponse aux avis & les fonctionnalités disponibles**
 - Contacter les clients insatisfaits
 - Adapter sa réponse en fonction du contexte
 - Répondre à un avis Google
 - Les fonctionnalités pour vous aider
5. **Les bonnes pratiques**
 - Application mobile
 - Configurer sa signature électronique
 - Activer les notifications
 - Répondre avec l'aide de l'IA
6. Validation des acquis
7. Questions / Réponses

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez-vous

Réponse assistée avec l'aide de l'IA

Public

Les utilisateurs en charge de la réponse aux avis clients

Modalités

30min en visio - Jusqu'à 50 participants par session

Tarif

250€ HT par session

Objectifs pédagogiques

Une session pour viser une amélioration de la note de qualité de réponse.

A l'issue de cette formation, les participants pourront tirer pleinement parti des technologies de l'Intelligence Artificielle pour :

- Améliorer le **temps de réponse** aux avis clients en leur proposant des modèles de réponses adaptées et personnalisables
- La **qualité des réponse** en générant des réponses cohérentes et conformes aux standards de l'entreprise
- **Optimiser les ressources**, libérant du temps pour se concentrer sur des demandes plus complexes

Programme de formation

1. Quiz "L'importance de l'écoute client"
2. L'approche Goodays
 - Pourquoi répondre aux avis clients?
 - Les bénéfices de l'écoute client
 - Le dispositif d'écoute
3. La fonctionnalité de réponse avec l'IA
 - Pourquoi intégrer l'IA dans votre dispositif
 - Pourquoi répondre avec l'aide de l'IA
 - Démonstration
4. Validation des acquis
5. Questions / Réponses

Les points forts de cette formation

- Nos participants nous donnent leur avis : **4,7/5**
- "Très bonne formation intéressante, complète, instructive. Merci.", Hélène, Responsable Adjointe

Méthodologie

Une formation interactive et opérationnelle s'appuyant sur des technologies novatrices.

Livrables

- Fiche "pas à pas"
- Boîte à outils "Répondre avec l'aide de l'IA"
- Attestation de fin de formation

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez -vous

Gérer votre e-réputation

Public

Les utilisateurs en charge de la réponse aux avis clients

Modalités

2h en visio - Jusqu'à 50 participants par session

Tarif

700€ HT par session

Objectifs pédagogiques

Une session pour viser une amélioration de votre score Google.

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Comprendre l'importance de votre vitrine digitale.** Comprendre l'importance des avis Google pour la visibilité et la réputation de l'entreprise
- **Répondre à un avis Google depuis la plateforme Goodays.** Appréhender les outils disponibles pour gérer et répondre aux avis
- **Suivre les indicateurs de la e-réputation.** Apprendre à répondre de manière appropriée et professionnelle aux avis positifs et négatifs pour renforcer la réputation de l'entreprise

Les points forts de cette formation

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,4/5
- "Des éléments opérationnels que je vais mettre en pratique. J'ai appris des choses pour mieux piloter et j'ai eu la réponse à toutes mes questions" Victor, Adhérent

Méthodologie

Une formation interactive et opérationnelle s'appuyant sur des avis Google concrets.

Livrables

- Fiche "pas à pas"
- Boîte à outils "Répondre aux avis Google"
- Attestation de fin de formation

Programme de formation

1. Quiz "L'importance de l'écoute client"
2. L'importance des avis en ligne
 - Les avis en ligne, des critères de confiance
 - Pourquoi répondre aux avis Google
3. Répondre aux avis Google
 - Identifier un avis sur la plateforme Goodays
 - Typer l'avis reçu
 - Les fonctionnalités pour vous aider
4. Les bonnes pratiques pour répondre
 - Les bases de la réponse
 - Ce qu'il est conseillé de faire
 - Ce qu'il est déconseillé de faire
5. Vos indicateurs de e-reputation
 - Votre vitrine Digitale
 - Le Score Google
 - Se comparer à la concurrence
6. Validation des acquis
7. Questions / Réponses

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez-vous

Piloter et animer la Relation Client

Public

Directeurs d'établissement,
Responsables Régionaux

Modalités

2h en visio - Jusqu'à 50
participants par session

Tarif

700€ HT par session

Objectifs pédagogiques

Une session pour améliorer la note de Relation Client.

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Comprendre et analyser les indicateurs Goodays.** Savoir identifier, comprendre et analyser les principaux indicateurs de performance
- **Mettre en place des plans d'actions opérationnels.** Être capable de piloter les indicateurs pour en déduire des actions concrètes à mettre en place
- **Animer et engager les équipes autour de la Satisfaction Client.** Présenter les résultats et renforcer l'engagement des équipes autour des objectifs stratégiques de l'organisation

Les points forts de cette formation

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,7/5
- "Des information utiles pour optimiser l'utilisation de Goodays et nous aider à piloter le sujet de la satisfaction client, en visant son amélioration continue." Antoine, Directeur Régional

Méthodologie

Une formation interactive et opérationnelle s'appuyant sur des avis clients concrets.

Livrables

- Fiche "pas à pas"
- Boîte à outils "Piloter la Relation Client"
- Attestation de fin de formation

Programme de formation

1. Quiz "L'importance de l'écoute client"
2. **L'approche Goodays**
 - Pourquoi répondre aux avis clients?
 - Les bénéfices de l'écoute client
 - Le dispositif d'écoute
3. **Les Indicateurs Goodays**
 - Analyser le questionnaire
 - La Note de Relation Client
 - Le NPS
 - La Note de Satisfaction Client
4. **La e-reputation**
 - Votre vitrine Digitale
 - Le Score Google
 - Se comparer à la concurrence
5. **Animer la Relation Client**
 - La carte de synthèse Goodays
 - Le Mur la Voix du Client
 - Valoriser pour engager
6. Validation des acquis
7. Questions / Réponses

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez -vous

Répondre rapidement aux avis clients

Public

Les utilisateurs en charge de la réponse aux avis clients

Modalités

2h en visio - Jusqu'à 50 participants par session

Tarif

700€ HT par session

Objectifs pédagogiques

Une session pour cibler une amélioration du temps de réponse.

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Comprendre l'importance de la réponse aux avis clients.** La rapidité des réponses est essentielle pour la satisfaction et la fidélisation des clients
- **Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités d'aide à la réponse.** Utiliser les outils de gestion des avis clients qui facilitent des réponses rapides et efficaces
- **Gérer les priorités et adapter les process internes de l'organisation**

Les points forts de cette formation

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,3/5
- "Pédagogie, dynamisme, interactivité. Tout était au rendez-vous!" Marie, Responsable Franchisée

Méthodologie

Une formation interactive et opérationnelle s'appuyant sur des avis clients concrets.

Livrables

- Fiche "pas à pas"
- Boîte à outils "Répondre rapidement à mes clients"
- Attestation de fin de formation

Programme de formation

1. Quiz "L'importance de l'écoute client"
2. L'approche Goodays
 - Pourquoi répondre aux avis clients?
 - Les bénéfices de l'écoute client
 - Le dispositif d'écoute
3. Prioriser les avis clients
 - La boîte de réception
 - Gérer les détracteurs par téléphone
 - Répondre aux neutres et promoteurs
4. Pour vous aider au quotidien
 - Répondre où que vous soyez, notre App mobile
 - Paramétrer votre signature automatique
 - Utiliser les modèles de réponses
 - Activer les notifications
5. Répondre avec l'aide de l'IA
 - Pourquoi utiliser l'IA
 - Répondre avec l'IA
 - Démonstration
6. Validation des acquis
7. Questions / Réponses

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez-vous

Actionner sur la base de la Voix du client

Public

Siège, Responsables Régionaux,
Directeurs d'établissement

Modalités

1h en visio - Jusqu'à 50
participants par session

Tarif

500€ HT par session

Objectifs pédagogiques

Une session pour booster votre NPS.

A l'issue de la formation et sur base des verbatims reçus, les participants seront capables de :

- **Prioriser**
Identifier les irritants et les enchantements
- **Agir**
Analyser les résultats et les traduire en actions concrètes pour améliorer la satisfaction client
- **Suivre**
Piloter les indicateurs clés de performance pour mesurer le résultats des actions menées

Programme de formation

1. Quiz "Analysez vos verbatims clients"
2. **L'approche Goodays**
 - Prioriser, Agir, Suivre
 - Les bénéfices de la fonctionnalité
3. **Découvrir la fonctionnalité**
 - Identifier les irritants et les enchantements
 - Votre carte de synthèse : De quoi parlent vos clients?
 - L'onglet Thématique pour une vue d'ensemble
 - L'IA pour synthétiser et suggérer des plans d'actions
 - Suivre l'impact des actions mises en place
4. **Démonstration - Cas d'utilisation par rôle**
 - Je suis Responsable de magasin
 - Je suis Responsable régional
 - Je suis au Siège
5. Questions / Réponses
6. Validation des acquis

Les points forts de cette formation

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,8/5
- "Intervenant dynamique, agréable et pédagogue. Je recommande à 300% pour encore plus développer l'expérience client" - Sophie, Directrice d'Agence

Méthodologie

Une formation interactive et opérationnelle s'appuyant sur des technologies novatrices.

Livrables

- Fiche "pas à pas"
- Boîte à outils "Utiliser Goodays Actionner sur la base de la Voix du Client"
- Attestation de fin de formation

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez -vous

Le client au centre de vos actions

Public

Equipe Satisfaction client,
Equipes transverses siège

Modalités

2h en présentiel - Jusqu'à 15
participants par session

Tarif

900€ HT par session*

*frais de transport à la charge du client

Objectifs du coaching

Mettre en action toutes les équipes.

- **Impliquer activement chaque équipe dans la démarche de satisfaction client.** Toutes les directions concernées: commerciale, marketing, qualité, opérationnelle, logistique, comptabilité, etc.
- **Créer une dynamique transverse.** Partager et capitaliser sur les bonnes pratiques. Créer des solutions personnalisées.
- **Fédérer autour des objectifs de l'enseigne.** Embarquer chaque membre de l'organisation autour d'un objectif commun.

Plan de coaching

1. **Engager**
 - Quiz interactif pour engager toutes les équipes
 - Les fondamentaux de la Relation Client
2. **Analyser**

Atelier "Comprendre son client"

 - Ce que disent vos clients
 - Les canaux d'écoute
 - La fidélité comme levier de la satisfaction client

Atelier "Mesurer l'Expérience client"

 - Le plan de classement
 - La carte de synthèse
 - L'impact sur votre NPS
 - Typologie de messages reçus et catégories
3. **Agir**

Atelier "Le rôle du siège dans la résolution des irritants"

 - Identifier les irritants récurrents
 - Mettre en place un plan d'action opérationnel
 - Mobiliser toutes les équipes autour de la satisfaction client
4. **Animer**
 - Gouvernance à mettre en place
 - Les prochaines étapes
5. **Questions / Réponses**

Les points forts de ce coaching

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,9/5
- "Très bien animé, très à l'écoute, des explications claires, un échange constructif"
- Sabrina, Responsable Expérience Client

Méthodologie

Un accompagnement interactif et opérationnel s'appuyant sur du concret.

Livrables

- Support de présentation
- Boîte à outils "Le client au centre de vos actions"
- Attestation de fin de coaching

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez-vous

Embarquer votre réseau

Public

Directeurs des ventes, Directeurs régionaux, Animateurs de réseau

Modalités

2h en présentiel - Jusqu'à 15 participants par session

Tarif

900€ HT par session*

*frais de transport à la charge du client

Objectifs du coaching

Booster les performances sur votre périmètre.

- **Engager activement toutes les équipes dans la démarche de satisfaction client.** Grâce à Goodays, créer un suivi personnalisé de vos établissements.
- **Améliorer l'expérience client.** Identifier les réussites et les irritants de vos avis clients.
- **Fédérer les équipes.** Partager des objectifs ancrés dans leur quotidien en assurant un suivi régulier par un management positif.

Plan de coaching

1. **Comprendre**
 - Quiz interactif pour engager les équipes
 - Relation Client : Définir et partager les perceptions
 - Indicateurs de l'expérience client : Analyser les résultats par région et identifier les priorités
2. **Analyser**

Atelier "Méthodologie Top / Flop"

 - Analyser les priorités de vos établissements
 - Identifier les ambassadeurs de votre réseau
 - Capitaliser sur les réussites et agir sur les irritants
3. **Agir**

Atelier "Fédérer vos équipes"

 - Fixer des objectifs adaptés
 - Suivre les résultats avec la routine Goodays
 - Communiquer grâce à la synthèse Goodays
4. **Animer**
 - Manager positivement avec des techniques pour motiver et engager
 - Synthèse et tour de table : Identifier les actions clés pour une mise en mouvement rapide
5. **Questions / Réponses**

Les points forts de ce coaching

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,9/5
- "Le dynamisme, le sourire, le contenu, tout était réuni pour trouver ce coaching agréable et très utile pour mes équipes" - Félix, Directeur Régional

Méthodologie

Un accompagnement interactif et opérationnel s'appuyant sur du concret.

Livrables

- Fiche méthodologie
- Boîte à outils "Embarquer votre réseau"
- Attestation de fin de coaching

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez-vous

Agir au quotidien sur la Satisfaction Client

Public

Collaborateurs de vos établissements

Modalités

2h en présentiel - Jusqu'à 15 participants par session

Tarif

900€ HT par session*

*frais de transport à la charge du client

Objectifs du coaching

Embarquer l'ensemble de vos équipes dans la satisfaction client.

- **Engager activement chaque collaborateur.** Tous les collaborateurs sont concernés: employé commercial, caisse/ accueil, conseiller bancaire, employé de restaurant, technicien auto, etc.
- **Analyser les retours clients.** Identifier les forces et les axes d'amélioration de son établissement.
- **Partager les bonnes pratiques.** S'impliquer chaque jour avec Goodays pour améliorer l'expérience client.

Les points forts de ce coaching

- Nos participants nous donnent leur avis : 4,9/5
- "Parfait la mise en situation et la pratique"
- Stéphanie conseillère clientèle
- "Juste continuer ainsi, dans le participatif et l'implication de tous" - Audrey, responsable Frais Libre-Service

Méthodologie

Un accompagnement interactif et opérationnel s'appuyant sur du concret.

Livrables

- Fiche méthodologie
- Boîte à outils 'Agir sur la Satisfaction Client'
- Attestation de fin de coaching

Plan de coaching

1. **Engager**
 - Quiz interactif Kahoot : Motiver et engager les équipes
 - Introduction : Présentation de l'expérience client
2. **Ecouter**
Atelier "Comprendre son client"
 - Pourquoi écouter et répondre aux clients ?
 - Comment sont collectés les avis clients ?
 - Analyse des avis : Que disent les clients de votre établissement ?
3. **Animer**
Atelier "Fédérer vos équipes"
 - Indicateurs clés : Mesurer l'expérience client
 - Objectifs et résultats : Analyse des résultats actuels et compréhension des objectifs de l'établissement
4. **Agit**
 - Mes actions au quotidien : Rôle individuel dans l'amélioration de l'expérience client
 - Actions de l'établissement : Initiatives pour améliorer les indicateurs
5. **Questions / Réponses**

Discutons de votre projet formations@goodays.co



Prenons rendez -vous

Goodays Académie

Découvrez notre équipe d'Experts



Stéphanie Pontac

Consultante Adoption Digitale Senior

Son expérience

15 ans d'expérience dans la gestion de projet et la formation, dont 4 chez Goodays.

Ses succès

20 clients déployés, dont 7 dans le secteur bancaire et l'accompagnement de plus de 5 000 utilisateurs.



Alexandra Ogus Chrétien

Consultante Adoption Digitale

Son expérience

6 ans de consulting en relation client BtoB suivi de 9 ans en tant que Responsable pédagogique.

Ses succès

Plus de 800 apprenants accompagnés dans des parcours diplômants. Plus de 100 partenariats noués avec des entreprises.



Mehdi Abdelkader

Expert Relation Client

Son expérience

17 années dans la distribution alimentaire (directeur de magasin, directeur de région et directeur commercial).

Ses succès

Embarquer les équipes des points de vente sur le terrain et les directeurs de régions, directeurs opérationnels, animateurs réseaux pour piloter au mieux leurs équipes et atteindre leurs objectifs.

Ils nous font confiance



Vous souhaitez devenir un expert de la relation client ?

Notre équipe est à votre écoute pour discuter de vos enjeux et de vos besoins !

Pour prendre rendez-vous
et établir un devis



formations@goodays.co

Goodays