

L'EXPÉRIENCE CLIENT AU SEIN DE L'INDUSTRIE DU YACHTING

 3 - 5 juin 2024

 En présentiel

 IUM - Monaco

 Intégralement en anglais

 1,700€ + TVA

NAVIGUEZ VERS L'EXCELLENCE : EXPLOREZ LE PARCOURS CLIENT DANS L'INDUSTRIE DU YACHTING !

TRACEZ VOTRE CHEMIN VERS LA RÉUSSITE AVEC NOTRE FORMATION EXÉCUTIVE DE L'UNIVERSITÉ INTERNATIONALE DE MONACO.

APERÇU DU PROGRAMME

Embarquez dans un voyage transformateur avec notre programme spécialement conçu pour les professionnels de l'industrie du yachting. Explorez les subtilités du parcours client (CJM) afin de maîtriser les tenants et aboutissants de la gestion de la clientèle des ultra fortunés. En comprenant et en agissant sur les perspectives clés des comportements et moteurs des ultra fortunés, vous apprendrez à améliorer chaque aspect de l'expérience client (CX), stimuler les conversions, et guider votre entreprise vers une part de marché et une rentabilité accrues. Sous la direction du Prof. Dr. Phil Klaus, chercheur renommé dans le domaine des ultra fortunés, bénéficiez d'un accès exclusif à des stratégies qui vous permettront de vous frayer un chemin vers la satisfaction et la fidélisation des clients.

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER

Ce programme est spécifiquement conçu pour les cadres supérieurs et les décideurs de l'industrie du yachting, désireux d'améliorer l'expérience des clients ultra fortunés.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- **Compréhension du client** : appréhendez les besoins et comportements des ultra fortunés dans le domaine de l'industrie du yachting grâce à une cartographie du parcours client
- **Stratégies sur mesure** : personnalisez et améliorez vos interactions avec les ultra fortunés en vous basant sur des données qualitatives et quantitatives
- **Innovation en action** : mettez en place des innovations dynamiques en matière d'expérience client qui correspondent aux attentes des acheteurs exigeants
- **Avantage concurrentiel** : bénéficiez des conseils pratiques du Prof. Dr. Phil Klaus afin de surpasser vos concurrents et vous sécuriser une position dominante sur le marché
- **Décisions basées sur les données** : transformez les émotions et actions des clients en stratégies exploitables stimulant la croissance
- **Synergie transversale** : alignez les différentes équipes au sein de votre organisation pour assurer à votre clientèle une expérience fluide
- **Optimisation des ressources** : maximisez votre retour sur investissement en affinant le parcours client afin d'éviter les futurs obstacles et minimiser les coûts d'acquisition
- **Amélioration continue** : adoptez un cadre évolutif pour répondre aux besoins changeants des ultra fortunés et aux tendances du marché

APERÇU DU PROGRAMME

Montez à bord de l'excellence de l'éducation exécutive et naviguez au-delà de l'horizon avec une maîtrise habile du parcours de la clientèle des ultra fortunés, guidée par une expertise et des connaissances exclusives. Votre quête de succès dans l'industrie du yachting commence avec nous.

Programme de formation exécutive de 2.5 jours : gestion des clients ultra fortunés dans l'industrie du yachting.

JOUR 1

LARGUEZ LES AMARRES - FONDAMENTAUX DE LA CARTOGRAPHIE DU PARCOURS CLIENT

Bienvenue à bord et inscription

Débutez votre voyage en posant les bases pour une expérience d'apprentissage transformatrice

Traçage de la trajectoire

Analyse approfondie des clients ultra fortunés dans le domaine du yachting

Mouillage du matin

Les outils du navigateur : introduction à la CJM
Apprenez les principes de la cartographie du parcours client et sa pertinence dans le secteur du yacht de luxe

Création de votre carte - Construction d'une carte de parcours

Atelier pratique sur la création d'une carte de parcours client adaptée aux ultra fortunés

Pilotage à travers les points de contact

Identification et optimisation des points de contact clés avec les clients dans l'industrie du yachting

Dîner de réseautage

JOUR 2

NAVIGUER EN PROFONDEUR - CARTOGRAPHIE AVANCÉE ET STRATÉGIES

Découverte de la psychologie des ultra fortunés

Le Prof. Dr. Phil Klaus offre un aperçu exclusif de l'esprit des clients ultra fortunés

Expérience client adaptée aux ultra fortunés

Développement d'expériences client personnalisées concordant aux préférences des ultra fortunés

Traçage du parcours - Données et émotions

Utilisation des données pour se connecter émotionnellement aux clients à chaque étape de leur parcours

Des idées au plaidoyer

Transformer les clients grâce à la mise en œuvre stratégique de la cartographie du parcours

Dîner d'experts avec le Prof. Dr. Phil Klaus

Un dîner intime accompagné de discussions détaillées animées qui offre un forum ouvert pour les questions-réponses

JOUR 3

LA DESTINATION - APPLICATION ET MAÎTRISE

La touche de luxe - Affiner le parcours

Améliorer le luxe et l'exclusivité dans les stratégies d'expérience client

Au-delà de l'horizon - Garantir un avenir à votre stratégie

Adapter et faire évoluer vos cartes de parcours client pour assurer la satisfaction et la fidélité des ultra fortunés

Cérémonie de clôture

Réflexions finales et remise des certificats pour reconnaître votre développement professionnel dans la gestion des clients ultra fortunés

Déjeuner d'adieu du capitaine

Un repas de clôture pour consolider les relations formées et récapituler les points clés de ce voyage transformatif

Fin du programme à 14h

PROF. DR. PHIL KLAUS

Le Prof. Dr. Phil Klaus est l'un des principaux stratèges mondiaux en matière d'expérience client et est considéré comme le chercheur le plus éminent en matière d'UHNWI (Ultra-High-Net-Worth Individuals).

Il est classé parmi les 2% des meilleurs scientifiques au monde, selon la liste annuelle des meilleurs scientifiques mondiaux de l'Université de Stanford pour les années 2019, 2020, 2021, 2022 et 2023. Il est également président de l'Institut de l'Expérience Client PK, fondateur de Prof Dr. Phil Klaus & Associates Consulting, professeur de stratégie et de management de l'expérience client à l'IUM et auteur à succès de "Measuring Customer Experience".

Ses recherches primées sont publiées dans une large gamme de revues académiques et managériales de renom, ainsi que dans de nombreux livres.

Le professeur Klaus occupe les postes de manager expérimenté, directeur non-exécutif, conseiller stratégique et consultant en gestion avec un portefeuille international de clients de premier plan auxquels il offre des conseils d'expert en stratégie d'expérience client, optimisation des profits, approches de "meilleures pratiques" et développement commercial..

BIENVENUE À MONACO

Monaco, situé entre la France et l'Italie, est un modèle économique unique caractérisé par une politique de zéro impôt sur le revenu pour les particuliers, une base de revenus diversifiée, un secteur financier prospère, un tourisme haut de gamme et un fort accent sur les marchés du luxe. En tirant parti de son cadre international et de l'image de la Principauté de Monaco, l'IUM offre un environnement d'apprentissage alliant les avantages d'un petit pays avec des entreprises mondiales, une diversité internationale et un esprit d'entrepreneuriat.

La Principauté de Monaco est un environnement dynamique et multiculturel où les étudiants peuvent apprendre et découvrir les industries de la finance, du sport et du luxe au plus haut niveau. Le pays offre une passerelle sans égal vers des entreprises prospères travaillant à proximité de l'IUM.





LA SPÉCIFICITÉ DE L'IUM

L'Université Internationale de Monaco est un établissement d'enseignement supérieur privé fondé en 1986 dans la Principauté de Monaco, intégré au sein d'OMNES Education, le leader français de l'enseignement supérieur privé.

L'IUM est accrédité AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business) et son programme de MBA est accrédité AMBA (Association of MBAs).

Son portefeuille de programmes comprend des programmes exécutifs, des bachelors, des MSc, des MBA et des doctorats (DBA).

Des professeurs et experts de renom participent à des programmes exécutifs conçus pour les leaders mondiaux et les managers, représentant ainsi une gamme diversifiée d'industries.

L'IUM est fier de rester une école de commerce à taille humaine, avec une perspective profondément multiculturelle.

Avec plus de 70 nationalités différentes parmi ses étudiants, l'IUM encourage les interactions et les échanges entre les étudiants du monde entier.

Que vous soyez un individu cherchant à élargir vos compétences et connaissances ou une organisation qui cherche à offrir des solutions de formation innovantes, l'équipe d'éducation exécutive de l'IUM est prête à être votre partenaire. Nous mobilisons l'expertise et les apports de notre corps professoral, des membres du personnel et des experts de confiance pour vous fournir des ateliers stimulants et des apprentissages immersifs. Cette approche nous permet de combiner une large gamme d'expériences professionnelles avec des références académiques, le tout appliqué à vos véritables défis commerciaux.

ADMISSIONS

Nous acceptons les candidatures pour les programmes de manière continue, dans la limite des places disponibles, et nous vous encourageons à soumettre votre candidature dès que possible. Bien que de nombreux programmes n'aient pas de prérequis éducatifs stricts, le processus d'admission est compétitif et se concentre sur vos réalisations professionnelles et votre rôle au sein de votre organisation.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Visitez notre [site web](#)

CONTACTEZ-NOUS

Myriam Arbel
Business Development Manager,
Executive Education
marbel@ium.monaco.edu