

CX Design : offrir une expérience client réussie

NEW

Renforcer l'engagement et la satisfaction clients grâce au CX Desing

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de mettre en place une approche CX Design pour améliorer votre expérience client.

PROGRAMME

Le marketing est mort ?

- Succès et échecs de réponses CX au nouveau comportement des clients et la multiplication des points de contact.
- Tirer parti du modèle de Jo-Pine : l'économie de l'expérience client.

Évaluer son expérience client

- Améliorer ses moments de vérités clients.
- La fidélisation : créer des typologies de personas qui se ressemblent par leurs usages.

Acquérir l'esprit Design : l'arc-boutant de la CX

- Pratiquer le modèle de design pour concevoir l'expérience client (désirabilité, viabilité, technicité).
- Pratiquer la pensée design, le mindset indispensable de la CX.

Mettre en place sa stratégie CX

- Le parcours de l'expérience : expérimenter la dimension holistique de la CX.
- Visualiser sa CX : best practices et outils.

Utiliser les KPIs de la CX pour augmenter son ROI

- Un nouveau type d'offre : comment analyser la data pour enrichir son expérience client ?
- Définir ses KPIs pour améliorer son ROI.

MODULES DISTANCIELS

- **E-quiz** en amont/aval de la formation

Retrouvez le programme complet de cette formation sur ism.fr

PERFECTIONNEMENT

Code : CXDESIGN

🕒 2 jours - 14 heures

💰 Prix HT : 1480 € (repas inclus)

OBJECTIFS

- Appréhender la CX pour créer de la valeur pour ses clients et son entreprise.
- Mettre en application le mindset et les process de la CX.
- Se différencier et créer une expérience mémorable.

PRÉREQUIS

Maîtriser les fondamentaux du marketing, de la relation client et de l'expérience client.

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables ou directeurs marketing, responsables fidélisation, CRM, directeurs ou responsables relation client/qualité.

PLANNING

Paris

31 janvier au 1er février 2019

27 - 28 mai 2019

22 - 23 juillet 2019

24 - 25 octobre 2019

19 - 20 décembre 2019

27 - 28 janvier 2020