



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

NEW

Ref. : C20CVEXPECLI

Durée :
2 jours - 12 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 890 €
HT

AMÉLIORER SON EXPÉRIENCE CLIENT – 100% À DISTANCE

Optimiser son parcours client

Pour s'investir sérieusement dans l'amélioration de l'expérience client, il faut en comprendre les enjeux, s'entraîner à changer de posture, se fixer des objectifs, comprendre et maîtriser les outils clés de la méthodologie.

Cette formation offre une approche riche et progressive du sujet, depuis le contexte et les usages, en passant par les outils clés, jusqu'à la simulation du mapping de parcours à partir du vécu client. En illustrant tous les concepts par des cas de marques et des partages des participants.

Elle est conçue et animée pour vous rendre directement opérationnel(le) de retour à votre poste !

OBJECTIFS

Définir et mettre en œuvre des parcours client performants.

Comprendre pourquoi, où, quand et comment l'expérience client peut créer plus de valeur pour ses clients et pour l'entreprise.

Acquérir les méthodes, outils et bonnes pratiques pour concevoir des parcours et une expérience client permettant de se différencier.

POUR QUI ?

Responsables ou directeurs marketing, responsables relation ou expérience client, chefs de projet orientés client.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Mettre en œuvre une expérience client marquante.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Cours en ligne
E-quiz aval

PROGRAMME

Améliorer son expérience client – 100% à distance

Découvrir & Partager - Classe virtuelle 1 (2h30) : Saisir les nouveaux enjeux de l'expérience client

- Repérer et décrypter les enjeux de l'expérience client d'aujourd'hui : standards et attendus.
- Déterminer la dimension de l'expérience client dans son entreprise et sa promesse client : partage d'expériences.
- Atelier : identifier et illustrer les différents niveaux de leviers d'une expérience client
- Préparer le diagnostic de son expérience et de son parcours client : outils et canaux d'écoute client.

S'entraîner & Pratiquer - Travail en auto-formation 1 (1h00)

- Définir et sélectionner des parcours clients digitaux de référence : critères et valeurs.

Découvrir & Partager - Classe virtuelle 2 (1h00)

- Débriefing le travail en autoformation 1.
- Etablir une stratégie pour travailler sur son expérience client et les parcours client : conseils et bonnes pratiques.
- Encourager la proximité clients pour concevoir une expérience sans friction.

S'approprier & questionner - Travail en auto-formation 2 (30min)

- Approfondir la conception et les usages transversaux de personas.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28

- Comparer à la pratique actuelle.

Découvrir & Commenter - Classe virtuelle 3 (1h00)

- Débriefer le travail en autoformation 2.
- Étude de cas de parcours clients fluides et innovants pour renforcer la promesse de l'entreprise.

S'entraîner & décrypter - Travail en auto-formation 3 (1h00)

- Analyser les stratégies et parcours clients de marques fortes pour identifier des best practices.

Découvrir & Partager - Classe virtuelle 4 (2h30)

- Débriefer le travail en autoformation 3.
- S'appuyer sur le data monitoring pour piloter son expérience client : les indicateurs clés.
- Piloter son projet d'expérience client en continu pour l'optimiser : tests et alertes.

Pratiquer & Ancrer - Travail en auto-formation 4 et débriefing (2h00)

- Réaliser collectivement le mapping d'un customer journey.
- Passer à l'action : partage des plans d'actions issus de la formation.

Se certifier – Évaluation (30min)

- Évaluation des acquis en ligne.

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

15 et 16 nov. 2021

01 et 02 déc. 2021

09 et 10 mars 2022

11 et 12 oct. 2022