

# Optimiser l'expérience client grâce au digital

-Référence: **MR-160**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Identifier et comprendre les enjeux du digital.
- Identifier l'impact du digital sur le client BtoB et BtoC.
- Maîtriser les enjeux des parcours clients omnicanal.
- Appréhender les enjeux de l'expérience client et de la notion d'engagement.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Responsable marketing et commercial. Responsable communication.

## Programme

- **En amont du présentiel**
  - Un autodiagnostic.
- **L'impact du digital pour les clients La fin des 4 P pour un marketing plus relationnel et émotionnel. L'impact du digital sur le parcours client et les points de contact. De nouveaux métiers pour l'expérience client : CX/UX. Le diagnostic de l'expérience**
  - Les choix de stratégies en termes d'expérience client : focus sur des cas d'école.
  - Les différences avec les stratégies de relation client.
- **Les composants de l'expérience client sur le digital**
  - La compréhension des émotions et des besoins du client pour générer l'engagement.
  - Les points de contacts et canaux prioritaires sur le digital.
  - Un discours de marque adapté à la relation avec le client.
  - Les outils utiles à chaque étape (e-mailing ; téléphone ; app mobile ; magasin connecté ; e-merchandising ; medias sociaux ;...).
- **Le pilotage de l'expérience client**
  - Les KPI's à définir.

## Programme

- Datas (CX, Net Promoter Score...) et tableaux de bord.
  - Mettre en œuvre un baromètre de satisfaction.
  - La co-construction de nouvelles expériences client.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**
    - Un programme de renforcement pour m'aider à mettre en œuvre la formation.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc