

Parcours Expérience client

-Référence: **MR-179**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre les nouveaux enjeux de la Customer Experience, les méthodes à mettre en œuvre et les erreurs à éviter
-
- Identifier sur quels axes structurer sa démarche Expérience clients afin d'initier et pérenniser une démarche Expérience Clients centrée sur l'humain
-
- Maîtriser les nouveaux enjeux et savoir où, quand et comment optimiser de nouveaux parcours clients phygitaux afin d'accroître engagement clients et performance
-
- S'appropriier concrètement les dernières méthodes collaboratives de design de Persona, et cartographie des parcours clients « Customer Journey / Experience Mapping »
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Elle s'adresse aux managers et responsables expérience clients, relation clients, marketing, marketing digital, CRM, opérations et les Directeurs de ces fonctions.
- Elle peut intéresser aussi les responsables SI, et Ressources humaines (expérience collaborateur).

PRÉREQUIS :

- Pour suivre cette formation, il est demandé de maîtriser les fondamentaux du marketing et de la relation clients.
-

Programme

- **MODULE 1 : Maîtriser les piliers de transformation de l'expertise client (3h30)**
 - 1. Maîtriser les fondamentaux et enjeux clefs de l'Expérience client
 - Les 7 clefs des nouvelles hyper exigences clients
 - Savoir définir ce qu'est Expérience Client pour son entreprise
 - Différencier Management Expérience Client (CEM) et CRM

- Maîtriser les nouveaux enjeux de l'expérience client
- Atelier 1 : Quels changements de vision pour mon entreprise ?
- 2. S'approprier les 4 leviers de transformation de l'Expérience Client
- Définir les objectifs visés par l'expérience client
- Les 3 phases de maturité expérience client
- Le modèle d'un leader CX en mode décrypté
- Atelier 2 : Quick test d'évaluation de maturité Customer Experience.
- **MODULE 2 : Savoir diagnostiquer son expérience et parcours client (3h30)**
 - 1. Diagnostiquer l'expérience et les parcours client vécus
 - Recueillir et comprendre la voix de ses clients et collaborateurs
 - Panorama des méthodes de feed back clients
 - 2. Etablir un diagnostic des parcours clients « client centric »
 - Par où commencer ?
 - Identifier les différentes typologies de parcours clients
 - Digitaliser ses parcours clients en cross canal : Do et Don'T
 - L'exemple de digitalisation de l'expérience Ikea décrypté
 - Atelier 3 : Quels parcours clients stratégiques dans mon entreprise ?
- **MODULE 3 : Transformer avec le customer journey et l'expérience map (3h30)**
 - 1. Transformer ses parcours client avec des méthodes collaboratives et « client centric »
 - Concevoir l'hyperpersonnalisation avec les personas
 - Construire des parcours clients ou collaborateurs en 5 étapes
 - Mettre en pratique via le Customer Journey, l'Experience Map et l'Employee Map
 - Passer des Customer Journeys à la transformation CX via l'agile
 - 2. Visualiser les Pains et Gains clients avec une Experience Map
 - Atelier 4 : Business Case: Co-construire une Experience Map en atelier distanciel
- **MODULE 4 : Concevoir son expérience future avec le design d'expérience & design thinking (3h30)**
 - 1. Utiliser la pensée Design et l'agilité pour concevoir sa future expérience
 - Comprendre la contribution de chaque univers : UX, UI, Design Thinking, Design de Service au Design d'expérience.
 - Quelles méthodes pour prioriser ses chantiers CX ?
 - Méthode de design des futurs Parcours : Le story Board, le Blue Print, ...

Programme

- Atelier 6 : Atelier de Priorisation des chantiers CX
- 2. Piloter son expérience clients et KPI à mettre en œuvre
- Mettre en œuvre les indicateurs clefs Expérience Client
- Piloter l'expérience client en temps réel
- Atelier final : Déterminez son plan d'action personnel



(+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