

## Formation Intégrer l'expérience client dans sa stratégie marketing

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Durée :</b>                                               | 2 jours (14 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>                             | 1 475,00 € HT (standard)<br>1 180,00 € HT (remisé)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ■ <b>Public :</b>                                              | Responsable de service Marketing - Responsable commercial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ■ <b>Pré-requis :</b>                                          | Connaissances en marketing et communication                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ■ <b>Objectifs :</b>                                           | Comprendre les enjeux de l'expérience client - Maîtriser les fondamentaux et utiliser des outils et méthodes adaptés - Mettre en place et piloter une démarche d'amélioration de l'expérience client - Renforcer l'engagement des collaborateurs dans la culture clients - Utiliser les retours clients pour réparer les processus existants et co-construire de nouvelles offres - Appliquer une stratégie "client centriste" en interne, comme en externe |
| ■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>                                                                                                  |
| ■ <b>Modalités d'évaluation :</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>                                                            |
| ■ <b>Sanction :</b>                                            | Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ■ <b>Référence :</b>                                           | MAR101633-F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                               |                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Note de satisfaction des participants:</b> | 4,73 / 5                                                                                                                                                                          |
| <b>Contacts :</b>                             | commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73                                                                                                                                              |
| <b>Modalités d'accès :</b>                    | Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.                                               |
| <b>Délais d'accès :</b>                       | Variable selon le type de financement.                                                                                                                                            |
| <b>Accessibilité :</b>                        | Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins |

## Les fondamentaux de l'expérience client. Définition de l'expérience client et de son importance vitale pour l'entreprise

La définition d'expérience client.

La mise en place l'expérience client dans l'entreprise et la prise de conscience de son utilité

Les nouveaux usages et comportements clients

La prospection : les prémices de l'expérience client.

Les différentes typologies de clients : le client final, le fournisseur, le sous-traitant , le co-traitant, le salarié

La mesure de l'expérience client à travers ses différents parcours d'achats

L'appréhension des différents niveaux d'expérience grâce à la bonne gestion de la communication interne et externe

### Atelier : retours d'expériences et de stratégies d'expériences clients inspirées de cas réels, analyse collective et synthèse

## La description du parcours client

Dessiner le parcours clients, identifier les moments de vérité.

Raisonner multicanal et personae.

Relier le parcours client aux processus de l'entreprise.

Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions".

Sécuriser le parcours, anticiper les problèmes clients, en mesurer l'efficacité.

## Mettre en place l'expérience client dans l'entreprise

Construire, au sein de l'entreprise, une stratégie et une collaboration transverses  
Mettre le client au coeur de sa stratégie en fonction de son parcours d'achats  
Comment faire tomber les barrières entre les différents canaux  
Les services travaillant en mode multicanal : Equipes commerciales, marketing, vente et logistique (back office, call center...)  
Rappel de la chaîne de valeur de Michael Porter  
La différenciation de Management Expérience Client (CEM) et CRM

## **Créer un état d'esprit de l'expérience client**

Partage des informations avec tous les acteurs de l'entreprise  
Mise en place des outils et des programmes de partage d'informations  
Ecoute et veille permanente de l'expérience client  
Etude et préparation de la cartographie des points de contact des clients  
Les salariés : clé de voûte de l'expérience client

## **Les axes de l'expérience client**

Prendre en compte les différentes dimensions.  
Mesurer l'expérience client et évaluer la situation dans l'entreprise.  
Connaître les différents niveaux d'expérience client.  
Fixer l'ambition et définir les étapes de mises en œuvre.

**Atelier : Echanges : où en sommes-nous dans nos entreprises respectives ?**

## **La culture de l'expérience client**

Un système de partage de valeurs pour améliorer l'expérience client.  
La stratégie et les engagements clients : définir la direction stratégique et le partage avec toute l'entreprise  
Les conditions de réussite, les outils et programmes associés.

## **L'écoute client**

L'écoute client : l'expérience vécue par les clients.  
Les sources de feedback : collecter les retours clients.  
L'amélioration continue des processus.

## **Le design de l'expérience client**

Le design de l'expérience : identifier les interactions client et entreprise.

Le buyer persona : un client idéal.

Le parcours client sans rupture d'expérience.

Les moments clés où l'entreprise doit être présente.

**Atelier : Formaliser un parcours client et définir un persona.**

### **Les données de l'expérience client**

Savoir choisir et traiter les données clients.

Mesurer les progrès réalisés dans le cadre des projets d'expérience client.

Les KPI et les tableaux de bord

Le pilotage en temps réel

**Atelier : quelles données et quelles KPI pour mesurer l'expérience client ?**

### **Les enjeux de la qualité perçue et de l'expérience client**

Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client.

De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients.

### **Améliorer une expérience client Omnicanal**

Personnaliser un parcours avec la data et l'IA

Optimiser l'expérience client en ligne: AB testing, UX Design...

La révolution du e-commerce et ses impacts

Passer des Big au Smart Data

Les données pertinentes, ultra-qualifiées pour anticiper les désirs des clients,

Comprendre leurs intentions et être capable d'apporter des réponses immédiates

La stratégie crosscanal, et/ou omnicanal doit être en cohérence avec un management transverse de l'entreprise et de sa chaîne de valeur

**Atelier : travaux individuels et restitution au groupe**