

Sessions garanties disponibles

Formation CX Design

Réf. SF33940

Améliorez la satisfaction et la fidélité de vos clients grâce à des stratégies CX innovantes !

2 j Durée	1 500 € HT Inter / participant	4 100 € HT Intra (≤12 pers.)	2 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Analyser les besoins et les attentes des clients afin de définir des stratégies de Customer eXperience (CX)
- ✓ Sélectionner les outils et technologies adéquats pour créer des expériences client personnalisées et attrayantes
- ✓ Comprendre les principes de l'expérience utilisateur (UX) et leur application dans la conception CX
- ✓ Évaluer et mesurer l'impact des stratégies CX sur la satisfaction des clients et les résultats de l'entreprise
- ✓ Concevoir et mettre en œuvre des Service Blueprints efficaces qui améliorent les interactions avec les clients à chaque point de contact

Public visé & prérequis

Public visé Chefs de projet, Designers, Marketing, Product Owners, Web designers

Prérequis Compréhension de base des principes marketing. Familiarité avec les principes de conception d'interface utilisateur (UI). Une expérience dans le domaine du service client ou de la gestion de produits est souhaitable mais pas obligatoire.

Programme détaillé

Introduction à la formation CX Design et principes fondamentaux

Comprendre le CX Design et son importance pour la réussite d'une entreprise.
La relation et les différences entre expérience client et expérience utilisateur.
Les principes clés de l'expérience client : centré sur l'utilisateur, cohérence, personnalisation...
Décrypter les nouveaux usages, la psychologie et le comportement des clients.
Le rôle de l'empathie dans la conception de l'expérience client.

Activités pratiques :

Analyse d'études de cas de stratégies CX réussies et échouées.

Analyser les besoins et les attentes des clients : personas et journey maps

Recueillir la voix du client (VOC) : techniques de collecte d'informations (enquêtes, entretiens, groupes de discussion).
Création de personas clients.
Cartographie du parcours pour comprendre les points de contact avec le client : la journey map.

Activités pratiques :

Développement de personas clients basés sur des données réelles, création d'une journey map.

Principes d'UX Design

Principes clés de la conception de l'expérience utilisateur en matière de CX.
Application des principes UX pour améliorer les points de contact avec les clients.
Outils et techniques pour l'optimisation de l'expérience utilisateur.

Activités pratiques :

Refonte d'une section d'un site web ou d'une application pour améliorer l'expérience utilisateur.

Service Blueprints et opérationnalisation

Introduction aux Service Blueprints, conception et mise en œuvre.
Incorporation du feedback clients dans les stratégies CX.
Aligner les processus organisationnels sur les objectifs d'expérience client.

Activités pratiques :

Création d'un service blueprint pour un parcours client spécifique.

Outils et technologies pour la conception CX

Vue d'ensemble des outils numériques actuels pour la CX (systèmes CRM, outils d'analyse, personnalisation basée sur l'IA).
Intégration de la technologie dans les stratégies CX.

Activités pratiques :

Utilisation d'un outil CX spécifique pour concevoir une enquête auprès des clients ou un mécanisme de feedback, études de cas d'une stratégie CX améliorée par l'utilisation d'un outil dédié.

Mesurer et améliorer l'expérience client

Mesures clés pour évaluer l'expérience client (NPS, CSAT, CES...).
Techniques d'amélioration continue de l'expérience client.

Activités pratiques :

Analyse de feedbacks clients et proposition d'améliorations.

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
23/09/2026	à distance	Sur confirmation
14/12/2026	à distance	Sur confirmation

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+60
Net Promoter Score

Avis des participants

4,9/5 — 3 avis

Marius D. — Camillo est un bon formateur. il est à l'écoute et a su me communiquer les informations pour avancer sur mon apprentissage de l'IA. il a su me donner...

Hélène S. — Cette formation a permis d'apprendre la théorie de ce que je pratique depuis plusieurs années. La formation va me permettre de mettre en place des bonnes pratiques directement tant...

Votre formateur

Benjamin R. — Formateur UX/UI Design & Design Thinking

Benjamin intervient sur des formations portant sur l'UX/UI Design et le Design Thinking. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « CX Design » et « Ergonomie logicielle ».

Ils nous font confiance

Cette année notre filière Performance Commerciale & Marketing Digital a accompagné plus de 14 entreprises dont :

ADVENTIEL DEVELOPPEMENT AUBAY CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES SOLUTIONS EPSILON FRANCE ECOM FORTINET LAMY LIAISONS LINCOLN ELECTRIC FRANCE SAS ORES OUTSCALE +4 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +60 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com