

## Formation CX Design

Concevoir et mettre en œuvre des stratégies d'expérience client innovantes

Transformez l'approche de votre équipe en matière d'interactions avec les clients grâce à notre programme de formation "Customer Experience (CX) Design". Pendant 2 jours, plongez dans l'art et la science de la création d'expériences client inoubliables, en combinant des outils numériques de pointe avec des principes UX éprouvés. Donnez à votre équipe les moyens d'analyser, de concevoir et d'affiner des stratégies CX qui non seulement répondent aux attentes des clients, mais les dépassent. Ne vous contentez pas de satisfaire vos clients, ravissez-les !

### Durée

2 jours

### Objectifs pédagogiques

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

### Public

Marketing, chefs de produit, responsables de la relation client...

### 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 de formation

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.

Exemples d'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.

Exemples d'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.

Exemples d'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.

Exemples d'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.

Exemples d'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.

Exemples d'activités pratiques : analyse de feedbacks clients et proposition d'améliorations.

## Moyens et méthodes pédagogiques

- ◆ La formation alterne entre présentations des concepts théoriques et mises en application à travers d'ateliers et exercices pratiques (hors formation de type séminaire).
- ◆ Les participants bénéficient des retours d'expérience terrains du formateur ou de la formatrice
- ◆ Un support de cours numérique est fourni aux stagiaires

## Modalités d'évaluation

- ◆ **En amont de la session de formation**, un questionnaire d'auto-positionnement est remis aux participants, afin qu'ils situent leurs connaissances et compétences déjà acquises par rapport au thème de la formation.
- ◆ **En cours de formation**, l'évaluation se fait sous forme d'ateliers, exercices et travaux pratiques de validation, de retour d'observation et/ou de partage d'expérience, en cohérence avec les objectifs pédagogiques visés.
- ◆ **En fin de session**, le formateur évalue les compétences et connaissances acquises par les apprenants grâce à un questionnaire reprenant les mêmes éléments que l'auto-positionnement, permettant ainsi une analyse détaillée de leur progression.