

Customer eXperience workshop

by *altamedia*

Atelier de sensibilisation à l'expérience client

1

Créez des personas

La création de personas permet de comprendre les habitudes des clients/prospects, leurs motivations et leurs freins auxquels vous devez fournir des réponses adaptées.

Au travers de différentes étapes ludiques, vous créez des personas et des scénarios associés pour examiner leurs parcours clients.

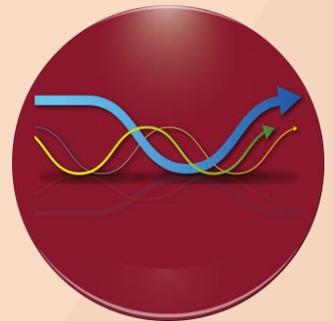


2

Cartographiez le parcours clients

Cette étape vous permet :

- De comprendre les clients et leurs attentes tout au long du processus d'achat / de relation avec l'entreprise
- D'identifier les moments de vérités qui font ou défont une bonne expérience client, et de prioriser ceux qui ont besoin d'une attention immédiate
- De favoriser les changements organisationnels et culturels



3

Créez l'effet wow

Une fois le parcours client établi et les moments clé identifiés, vous réfléchissez à la façon de satisfaire au mieux les clients et d'aller au-delà pour déclencher l'enchantement client.

En petit groupe, vous travaillez sur un jeu spécialement conçu pour développer votre créativité autour de l'effet wow.



Customer eXperience workshop

by *altamedia*

Atelier de sensibilisation à l'expérience client

Le succès et la croissance d'une entreprise dépendent plus que jamais de sa façon de traiter ses clients, et la grande majorité de celles qui prospèrent ont mis l'expérience client au cœur de leur stratégie.

Chaque processus au sein de l'entreprise doit s'articuler autour d'une expérience client positive, et c'est pourquoi il devient indispensable de cartographier le parcours client.

Cet atelier d'une demi-journée comprend une série d'exercices pratiques pour comprendre les clients, cartographier leurs parcours, identifier et évaluer les points de contacts, améliorer l'expérience et créer l'enchantement client.



Les objectifs :

- Comprendre les clients, leurs motivations, freins.. grâce à la conception de personas
- Cartographier un parcours client
- Identifier et prioriser les opportunités spécifiques d'amélioration du parcours client
- Satisfaire le client et dépasser ses attentes pour créer l'effet wow
- Définir des plans d'actions pragmatiques

3

Exercices ludiques pour illustrer les concepts

2

Animateurs par atelier

1

Support qui permet d'adapter les concepts à votre entreprise



Durée : Une demi-journée

Tarifs : Fr. 240.- / Fr. 190.- membres CVCI et FER

Le prix comprend le matériel, la documentation et la pause de 10h

Customer eXperience workshop

by *altamedia*

Atelier de sensibilisation à l'expérience client

SOCIETE ET PERSONNE DE CONTACT

SOCIETE

MEMBRE FER CVCI

PRENOM NOM..... FONCTION :

RUE : NPA / LOCALITE :

TEL. : E-MAIL :

PARTICIPANT(S)

PRENOM NOM..... FONCTION :

PRENOM NOM..... FONCTION :

DATES ET LIEUX (Cochez l'atelier que vous souhaitez suivre)

- Mercredi 17 octobre à Genève, FER, Rue de Saint-Jean 98, 1201 Genève (limite: 7 octobre)
- Mercredi 31 octobre à Lausanne, CVCI, Avenue d'Ouchy 47, 1006 Lausanne (limite: 21 octobre)

HORAIRES

Les ateliers se déroulent de 8h30 à 12h30

CONDITIONS

- Tarifs : Fr. 240.- / Fr. 190.- membres FER et CVCI
- La facture est envoyée dès réception du formulaire d'inscription. Elle est payable à réception
- Toute annulation de participation doit nous parvenir par écrit au moins 10 jours avant la date du séminaire pour pouvoir donner lieu à un remboursement

BON POUR ACCORD

Lieu et date :

Nom et signature :

Merci de nous retourner votre inscription par courrier ou par email aux coordonnées indiquées ci-dessous