

## Programme de formation

### Améliorer votre expérience client

2 jours, soit 14 heures

#### Public visé

Créateur d'entreprise, Chargé(e) de communication, Chef d'entreprise, Responsable e-commerce, Trafic Manager, Responsable du marketing et de la communication, Webmaster...

#### Pré-requis

Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Connaître son marché
- Comprendre ses cibles et leurs comportements de consommation
- Créer des personas par itération, à partir de ces connaissances

#### Description/Contenu

- Définir ses cibles, les prioriser grâce au travail des personas et interviewer ses utilisateurs pour valider ses personas.
- Bien comprendre ses cibles : Carte d'empathie
- Reproduire le parcours client grâce à l'expérience map (actions, attentes, freins, émotions des utilisateurs) pour trouver des opportunités de conception ou de contenus,
- Faire des hypothèses et les vérifier auprès des utilisateurs grâce aux tests utilisateurs.

#### Modalités pédagogiques

Chacune de nos formations en présentiel est basée sur une pédagogie essentiellement active, se composant d'exposés théoriques et pratiques, de temps d'échanges, d'études de cas, dans des exercices individuels ou en groupe, permettant à chacun d'être acteur dans son apprentissage.

Nos formateurs sont formés aux sciences cognitives, ils veillent à répondre au questionnement de chacun et utilisent des outils pour faciliter l'interaction avec le groupe. Les exercices sont, dans la mesure du possible, extraites de votre quotidien professionnel et permettent ainsi d'appliquer et transférer rapidement les compétences acquises.

#### Moyens et supports pédagogiques



Afin de créer des conditions les plus favorables pour nos formations, nous mettons à disposition des stagiaires :

- Des supports de cours (format papier ou multimédia) pour la partie en présentiel et FOAD de la formation
- Pour les formations en présentiel : Notre salle de cours est équipée de tableaux blancs, d'imprimante, d'une connexion WiFi, et d'un ordinateur portable par stagiaire avec les logiciels et applications appropriés.

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Pédagogie active basée sur une évaluation tout au long de la formation, des quiz, des travaux pratiques, des exercices ou des mises en application.

Évaluations avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue :

- à chaud en fin de formation
- à froid effectuée auprès du stagiaire après 3 mois

### **Accessibilité**

Le délai d'accès à la formation est inférieur à 2 mois à réception du devis signé.

Le centre de formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous avez des besoins en compensation pour suivre une formation, contactez notre référente handicap.

La référente handicap chez Voyelle est : Yolande Louvet 06 71 75 62 77