

PROGRAMME DE FORMATION

Cartographier ses parcours clients (100% à distance)

Objectifs de la formation

- Comprendre l'intérêt et les enjeux du persona
- S'initier à l'utilisation des personae dans son activité et construire ses personae
- Appréhender et expérimenter le principe d'un parcours client et ses méthodes de construction
- Identifier les besoins non ou mal satisfaits et ouvrir de nouvelles pistes qui vont améliorer l'expérience client

Programme

Formation 100% à distance

25 + 26 mai 2021 (9h - 12h30)

3 + 4 juin 2021 (9h-12h30)

Module 1 : De l'importance de la connaissance client

Rappel du contexte et de l'évolution du marketing

- Le monde VUCA : introduction de la notion d'incertitude et de complexité et impact sur la façon d'appréhender le marché
- L'évolution du marketing : passage des 4 P aux 4 C et l'importance de connaître toujours mieux son client

Module 2 : Du client au persona et inversement

Du marché au persona

- La segmentation client : Identifier les différentes informations clients qualitatives et quantitatives remontées par les diverses études de marché et comprendre les modes de segmentation et le ciblage client
- Mise en pratique : trouver au moins 10 façons de segmenter ses clients - en sous-groupes
- Introduction de la notion de persona : l'incarnation d'une cible de clients, définition, enjeux, usages, rôle...

Module 3 : Initiation à la narration créative

- Les personae dans tous leurs états : découverte de personae utilisés dans divers secteurs d'activité, analyse de leurs similitudes et différences, focus sur l'exploitation des données derrière le mode narratif
- Mise en situation avec le jeu TCQSP /

Module 4 : Construction d'un persona

- La construction du persona : présentation d'une fiche persona et des éléments à rassembler pour la remplir
- Mise en situation : rédaction d'une fiche persona à partir des éléments déjà imaginés dans la séquence TCQSP et une mise en perspective réaliste dans le contexte du tourisme

Module 5 : Faire connaissance avec un persona

- Introduction des personae de la séquence : présentation de personae réalistes en lien avec le secteur tourisme, choix d'un persona par sous-groupe de travail
- Journée type : explications et mise en situation d'une journée type pour s'immerger dans la vie et l'univers du persona – en sous-groupes
- Carte d'empathie : explications et mise en situation pour apprendre à se mettre à la place de son client

Module 6 : Découverte du parcours client

- Définition du parcours client : découvrir la notion de parcours client, définition, principes, exemples, usages....
- Le parcours client simplifié : explication du principe, des différentes étapes, des questions à se poser
- Mise en situation : projection de chaque persona dans un parcours donné et rédaction du parcours selon le contexte donné pour chaque persona traité - en sous-groupes

Module 7 : Construction du parcours client

Objectifs spécifiques : apprendre à construire un parcours client adapté à son besoin

- Le parcours client complet : explication du principe, identification des différentes étapes, choix des items à caractériser

Module 8 : Le parcours client au service de l'expérience client

- La problématisation : exploiter le parcours client pour remonter les besoins non ou mal satisfaits, apprendre à les formuler pour challenger les solutions en place ou celles à imaginer
- Mise en pratique : Rédiger la liste d'envies de chaque persona étudié et définir le défi à relever
- L'amélioration de l'expérience client : générer de nouvelles idées à partir du défi à relever avec la méthode ACDC (Augmenter, Créer, Diminuer, Casser)

Méthodes et supports

Formation 100% à distance
Apport théorique via une classe virtuelle (Zoom)
Moments de co-construction et mise en situation
Echange et retour d'expérience
Travaux en sous groupe
Support pédagogique

EVALUATION

Evaluation de la satisfaction des stagiaires
Evaluation des acquis individuels
Formation sanctionnée par une attestation de formation

Public

Directeurs, Responsables marketing, chef de produits, porteurs de projet, responsables des publics, médiateurs...

Prérequis

Pas de pré-requis

Disposer d'une connexion Internet pour accéder à la classe virtuelle et aux outils pédagogiques en ligne

Durée

4,00 jour(s)
14:00 heures