

Cartographie des parcours client pour une expérience client optimisée

Date de mise à jour : 23/10/2024

Programme Pédagogique Détaillé

Présentation générale	2
Publics-cibles	2
Pré-requis	2
Objectifs pédagogiques	2
Contenu	3
Durée	3
Modalités et délais d'accès	4
Moyens pédagogiques	4
Moyens techniques	4
Moyens d'encadrement	4
Modalités d'évaluation	5
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	5
Contact	5

Présentation générale

La cartographie UX est un ensemble de méthodes permettant de visualiser et comprendre le parcours de vos utilisateurs. Cette formation vous guidera à travers plusieurs outils clés – **Empathy Map, User Journey Map, Experience Map, et Service Blueprint** – afin de mieux appréhender les besoins, les émotions et les points de contact critiques dans l'expérience client. Ces outils vous aideront à concevoir des parcours plus fluides et à optimiser l'expérience utilisateur de manière globale.

Publics-cibles :

- Responsables marketing et CRM - Chargés de l'expérience client - Chefs de projets en relation client
- Managers de services clients, digitaux, ou transformation numérique

Pré-requis :

- Notions de base en marketing, relation client, ou gestion de projet
- Être impliqué dans des projets d'amélioration de l'expérience client ou utilisateur

Niveau requis : Débutant, intermédiaire

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre la démarche centrée sur l'utilisateur et son utilité pour l'expérience client.
- Utiliser et interpréter plusieurs outils de cartographie : Empathy Map, User Journey Map, Experience Map, et Service Blueprint.
- Créer et manipuler des templates pour visualiser les interactions et émotions des utilisateurs.
- Identifier les points de friction et opportunités d'amélioration dans le parcours utilisateur.
- Appliquer les méthodes de cartographie pour optimiser l'expérience client sur différents canaux.

Contenu

Matinée : (9h30 - 12h30)

1. Introduction à la cartographie UX et à l'approche centrée utilisateur (45 min)

- Pourquoi la cartographie UX est essentielle pour l'expérience client ?
- Aperçu des principaux outils : **Empathy Map, User Journey Map, Experience Map, Service Blueprint**

Étude de cas : Présentation de projets réels utilisant ces outils pour transformer l'expérience utilisateur.

2. Empathy Map : comprendre les motivations et émotions de vos clients (1h30)

- Définition de l'**Empathy Map** : visualiser ce que pense, dit, ressent et fait l'utilisateur
- Utiliser l'Empathy Map pour mieux saisir les besoins et attentes des utilisateurs
- Application des résultats pour améliorer l'expérience client

*Atelier pratique : Création d'une **Empathy Map** à partir d'un persona existant.*

Pause déjeuner : (12h30 - 13h30)

Après-midi : (13h30 - 17h30)

3. User Journey Map : cartographier le parcours client étape par étape (1h30)

- Identifier les points de contact et moments critiques dans le parcours client
- Repérer les opportunités d'amélioration et les points de friction

*Atelier pratique : Création d'un **User Journey Map** basé sur une expérience réelle.*

4 - Experience Map : visualiser l'expérience utilisateur dans sa globalité (1h30)

- Différences entre **User Journey Map** et **Experience Map**
- Représenter l'expérience utilisateur à travers différents canaux et points de contact
- Utiliser l'**Experience Map** pour fédérer les équipes autour d'objectifs communs

*Atelier pratique : Construction d'une **Experience Map** complète pour un service ou produit digital.*

5- Service Blueprint : aligner expérience client et processus internes (1h)

- Comprendre l'interaction entre les actions visibles pour l'utilisateur et les processus en coulisses
- Appliquer le **Service Blueprint** pour visualiser l'impact des processus internes sur l'expérience client

*Exercice : Élaboration d'un **Service Blueprint** pour un parcours client impliquant plusieurs départements.*

6 - Synthèse et évaluation (45 min)

- Quiz sur les concepts vus durant la formation
- Retour sur les ateliers et discussion sur l'application dans les projets des participants
- Plan d'action pour intégrer les méthodes dans son quotidien professionnel

Durée : 7 heures

En présentiel :

- Lieu d'accueil : 57 avenue Franklin Delano Roosevelt- 75008 Paris

Modalités et délais d'accès

Les parcours de formation sont élaborés et planifiés de manière conjointe avec l'employeur, qui détermine les modalités et les délais d'accès et procède à l'inscription de ses salariés. Les délais entre la signature de la convention de formation et la réalisation de la formation sont de minimum 10 jours.

Moyens pédagogiques

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique avec :

- Alternance entre théorie et ateliers pratiques avec manipulation des outils.
- Utilisation d'outils numériques (Miro, Figma) pour créer les cartographies
- Supports visuels (exemples concrets, études de cas) et documents de synthèse remis à chaque participant.

Moyens techniques

La formation est proposée en présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation.

Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation.

Le dispositif d'évaluation est composé de :

- Quiz sur les concepts vus durant la formation
- Retour sur les ateliers et discussion sur l'application dans les projets des participants
- Plan d'action pour intégrer les méthodes dans son quotidien professionnel

Une attestation de réalisation est délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact

Contactez nous :

Olga SEBE

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net