

Formation : Cartographie des parcours client pour une expérience client optimisée

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 25/09/2025

Présentation générale

Niveau requis

Contenu

Durée

Lieu d'accueil

Modalités et délais d'accès

Tarif

Moyens pédagogiques

Moyens techniques

Moyens d'encadrement

Modalités d'évaluation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Contact

Présentation générale :

Matinée : (9h30 - 12h30)

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

- 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 mn)

- 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

Modalités, méthodes et outils pédagogiques :

- 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

Afin de garantir la qualité des échanges, cette formation se tiendra pour un minimum de 5 inscrits.

Public cible :

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 :

debutant,intermediaire

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 :

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. Ce programme permettra aux professionnels du marketing et de l'expérience client de comprendre et d'utiliser efficacement plusieurs outils de cartographie UX afin d'optimiser les parcours et les interactions avec leurs utilisateurs.

Ils ont suivi cette formation :

Stéphanie, Responsable Département Expérience Client : "Une formation indispensable pour progresser dans la cartographie des expériences client et replacer le client au coeur !"

Delphine, Chargée de projet : "Super formation et très grande maîtrise du sujet par le formateur"

Durée :

7.00 heures

En présentiel :

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

Modalités et délais d'accès :

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s (cliquez ici pour consulter nos modalités).

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 par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences

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 d'exercices, de cas pratiques et prend la forme d'un quizz pour valider les acquis de la formation. Une attestation de réalisation est remise 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 :

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net