Formation : Cartographier & améliorer les parcours clients à l'ère digitale

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 31/07/2025

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) ------

Vision 360° du customer journey

- Définition et enjeux : pourquoi cartographier le parcours ?
- Typologies de parcours : lineaire, circulaire, multi-émotionnel
- Atelier : choisir un parcours type pertinent pour sa structure

Construction du parcours cross-canal

- Démarche : du persona au mapping par étape (awareness, considération, achat, post-achat...)
- Outils et formats visuels : templates, customer journey boards, storyboards
- Atelier : réaliser un mapping rapide d'un parcours existant

Identifier moments de vérité & points de friction

- Méthodes : interviews, observations, analytics, workshops collaboratifs
- Atelier : repérer et prioriser friction & opportunités dans son parcours

Après-midi (13h30 - 17h30) ------

Exploiter les données & outils pour piloter l'optimisation

- Données structurées vs non-structurées (ex?: NPS, CSAT, heatmaps, verbatim, navigation)
- Outils pour suivre les parcours : analytics, plateformes journey analytics
- Atelier : choisir les bons indicateurs et outils pour suivre son parcours

Designer des parcours optimisés et itératifs

- Techniques de prototypage : wireframes, quick wins, MVP parcours
- Validation avec utilisateurs : tests, feedback, interactions
- Atelier : concevoir et prioriser un ou deux quick wins sur son parcours

Implémenter une stratégie d'amélioration continue

- Piloter avec rigueur?: gouvernance, comités, ownership, rituels
- Mesurer l'impact des actions?: mise à jour du parcours, suivi des indicateurs
- Atelier : définir une road map itérative et un plan de suivi pour son organisation

Public cible :

UX designers, responsables marketing, responsables expérience client, chefs de produit, consultants en parcours utilisateur

Pré-requis :

Une familiarité avec l’analyse utilisateur ou la relation client est un plus.

Niveau requis :

debutant,intermediaire

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les concepts clés autour du parcours client (customer journey)
- Apprendre à cartographier les parcours clients cross-canal / omnicanaux
- Identifier les moments de vérité et les points de friction
- Utiliser des données et outils pour piloter l'optimisation des parcours
- Mettre en place une stratégie d'amélioration continue de l'expérience client

Contenu :

Identifier les moments qui comptent, visualiser les points de friction, mobiliser les bons outils pour agir concrètement : cette formation vous guide dans la cartographie et l'optimisation de parcours clients vraiment utiles et activables.

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