

## Adapter l'expérience client à l'évolution des comportements numériques

### DESCRIPTION

La façon dont les clients se renseignent, choisissent, commandent et se fidélisent évolue vite. Cette évolution s'accélère, mais les parcours clients proposés ne s'adaptent pas toujours aussi vite. Aujourd'hui, **ne pas avoir un parcours client adapté aux attentes, c'est laisser le champ libre à des concurrents plus agiles.** Inversement, s'adapter plus vite permet de récupérer des parts de marché. Cette formation vous explique comment procéder et vous aide à construire votre parcours client au fur et à mesure des modules.

### OBJECTIFS

- Comprendre les nouvelles attentes des prospects et clients
- Evaluer les approches possibles
- Sélectionner les évolutions souhaitables de l'expérience client pour votre entreprise
- Construire un plan d'action cohérent et chiffré

### PUBLIC

- Directions générales
- Directions marketing
- Directions commerciales
- Responsables et équipes marketing
- Responsables et équipes commerciaux

### PROGRAMME

Modules et contenus :	Durée :
<b>Module 1 : Le parcours client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce que le parcours et l'expérience client ?</li> <li>- Les étapes et leur évolution</li> <li>- Les différents types de comportement</li> <li>- Quand faut-il plaire à tout le monde et quand n'est-ce pas nécessaire ?</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>
<b>Module 2 : La visibilité numérique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourquoi la visibilité numérique est-elle essentielle ?</li> <li>- Comment être visible en fonction des habitudes de sa clientèle ?</li> <li>- Quelles sont les informations et contenus recherchés par les prospects et clients ?</li> <li>- Faire mieux que ses concurrents</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>
<b>Module 3 : Les signaux et les interactions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- Comment suivre les comportements anonymes</li> <li>- Les différents signaux faibles et fort</li> <li>- Les interactions</li> <li>- La consolidation et l'exploitation des signaux</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>
<b>Module 4 : La recherche et la fourniture d'informations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- Quelles sont les informations attendues par les clients ?</li> <li>- La dictature de l'urgence</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ce qui automatisable et ce qui ne l'est pas</li> <li>- La continuité de l'engagement</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	
<b>Module 5 : Le passage de commandes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- L'évolution du passage de commandes</li> <li>- Répartition des rôles marketing et ventes</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>
<b>Module 6 : La contractualisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- Faciliter les procédures</li> <li>- Attention au refus croissant de l'engagement !</li> <li>- La signature électronique</li> <li>- Les différents modes de paiement</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>
<b>Module 7 : La livraison des produits et services et l'après-vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- Le suivi des livraisons</li> <li>- L'assistance</li> <li>- L'information et l'après-vente</li> <li>- La fidélisation</li> <li>- Les recommandations et la notation</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>
<b>Module 8 : La formalisation du parcours client</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprise de tous les travaux réalisés pour les compiler et effectuer les 2 points suivants</li> <li>- Formalisation d'une proposition de parcours client pour votre entreprise</li> <li>- Rédaction d'un plan d'action avec budget et délais si les conditions sont réunies</li> </ul>	<b>1 séance de 2h</b>

Ce programme peut être modifié. S'il est allégé par exemple, le prix sera réduit. Le prix final est fixé une fois le programme définitif établi avec vous. L'adaptation aux besoins exacts de votre entreprise se fait sans coût supplémentaire.

### METHODES MOBILISEES - LearnAndDo™

#### Modalités pédagogiques :

Cette formation est réalisée **entièrement à distance**.

Chaque session fait l'objet d'une **présentation power point (support de cours)** diffusée au stagiaire par le formateur, et est enregistrée si le stagiaire l'accepte. La présentation power point est envoyée par mail sous format PDF après chaque session, à chaque stagiaire, avec l'enregistrement le cas échéant.

Cette formation suit le concept de **LearnAndDo™** = apprendre et faire en même temps. Pour ce faire, des **exercices** sont proposés aux stagiaires d'un cours à l'autre. Il s'agit par exemple de rechercher les informations internes nécessaires, les informations externes nécessaires (marché et concurrents), ou encore de formaliser les processus actuels et futurs. Les exercices sont revus avec le formateur au début du cours suivant.

Chaque session est **participative et interactive** : les stagiaires sont invités à poser des questions s'ils en ont, ou à faire part de leurs remarques, expériences, avis.

**Moyens techniques :**

La formation est réalisée par **Teams®**. Une aide à l'utilisation de Teams® est fournie par le formateur aux stagiaires, en amont de la première session. Au début de chaque session, le formateur et les stagiaires vérifient ensemble la bonne qualité des conditions techniques.

**Formateur :**

Cette formation est délivrée par un formateur expérimenté, dont les compétences et la pédagogie ont été éprouvées.

Chaque stagiaire ou groupe de stagiaires est suivi par **un seul et même formateur**.

**PREREQUIS**

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

**A PREVOIR POUR LA FORMATION****Matériel informatique et connexion Internet :**

Cette formation est réalisée entièrement à distance. Il est recommandé que chaque stagiaire dispose :

- De **son propre ordinateur**
- D'une **connexion Internet suffisante** : débit ascendant d'au moins 5Mbps et ping n'excédant pas 15ms. Ceci peut être vérifié facilement en utilisant le lien suivant : <https://www.speedtest.net/>

**PROCEDURES D'ÉVALUATION A L'ENTREE ET A LA SORTIE****Évaluation à l'entrée :**

L'évaluation à l'entrée permet de connaître le niveau des stagiaires **en début de formation**, afin de les orienter vers le programme le plus adapté et le cas échéant, de constituer des groupes de niveaux homogènes.

Cette évaluation se fait par un **entretien rapide (15 minutes environ)** avec le formateur.

L'évaluation à l'entrée ne conditionne pas la possibilité de suivre la formation.

**Évaluation à la sortie :**

L'évaluation à la sortie permet de mesurer le niveau des stagiaires **en fin de formation**, et l'atteinte des objectifs.

Elle se fait par un **entretien rapide (15 minutes environ)** avec le formateur. Elle est planifiée avec chaque stagiaire à l'issue de la dernière session de formation.

Les résultats font l'objet d'une restitution auprès du client et sont inscrits pour chaque stagiaire sur son certificat de réalisation.

**Évaluation à froid :**

Selon les souhaits du client, une évaluation à froid peut être organisée **deux à trois mois** après la fin de la formation.

Cette évaluation se fait par un **questionnaire** à remplir par chaque stagiaire. Les résultats font l'objet d'une restitution auprès du client.

**DUREE**

- 8 séances de 2h à répartir sur 2 mois, soit **un total de 16h**
- Compter 30h de travail pour l'équipe stagiaire en dehors des sessions

**CALENDRIER DE MISE EN PLACE**

Cette formation est **ouverte toute l'année**.

Le délai de mise en place est **d'environ un mois**, mais peut dépendre du planning des formateurs et de la réponse de votre OPCO pour une éventuelle prise en charge.

Les dates des sessions sont définies par le formateur avec l'entreprise et/ou avec chaque stagiaire ou groupe de stagiaires, en fonction de leurs disponibilités.

**PRIX**

Nombre de participants	Prix par groupe
1 personne	4.300€ HT
2-3 personnes	5.600€ HT
4-5 personnes	6.400€ HT

*Si le programme est modifié, les prix seront adaptés en conséquence.*

Pour plus d'informations sur la tarification et les modalités de paiement, veuillez consulter nos **Conditions Générales de Vente (CGV)** : <https://site.vascoo-up.com/conditions-generales-de-vente>

**Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap (PSH).** Retrouvez toutes les informations nécessaires sur notre page dédiée : <https://site.vascoo-up.com/nos-formations-professionnelles/accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap/>