

Cycle Parcours Expérience Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cycle-parcours-experience-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**MC208**	**Stratégie Commerciale**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Définir les enjeux du CX/UX Design
- Diagnostiquer et piloter l'expérience client
- Améliorer l'organisation et le design des interfaces (UX design)
- Optimiser l'expérience client grâce au responsive design et à l'ergonomie mobile

POUR QUI ?

- Responsable expérience-client et UX Designer en prise de fonction
- Chef de projet web, infographiste, webdesigner
- Responsable marketing, marketing digital
- Responsable communication, communication digitale

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les impacts du digital sur les clients

- Vers un marketing plus relationnel et émotionnel
- Nouveaux parcours client et nouveaux points de contact
- Nouveaux métiers experts de l’expérience client (CX/UX)

2 / Le diagnostic de l’expérience client

- Les choix de stratégies en termes d’expérience client : focus sur des cas d’école
- Les différences avec les stratégies de relation client
- Les expériences de marques et leurs composants sur le digital

3 / Les composants de l’expérience client

- La compréhension des émotions et des besoins du client pour générer l’engagement
- La sélection des points de contacts et canaux prioritaires
- La construction d’un discours de marque adapté à la relation avec le client

4 / Construire une nouvelle expérience client

- L’élaboration des scénarios relationnels en fonction des cibles
- La visualisation des parcours clients (Custormer Journey map) et des points critiques
- L’enrichissement de la fiche client : les personae
- La définition d’une road map UX

INNOV MAROC

5 / Le pilotage de l’expérience client

- Les KPI’s à définir
- Quelles datas (CX, net promoter score…) pour quel tableau de bord
- Mettre en œuvre un baromètre de satisfaction

6 / Mettre en place un projet CX/UX

- Mener un projet de transformation de l’expérience-client
- Se baser sur le diagnostic préalable du parcours-client
- Poser les nouveaux objectifs CX/UX
- Prendre en compte les spécificités d'un projet CX/UX

7 / Viser la qualité UX d'un site Web

- Les principes de l'ergonomie et de l'UX design
- Définir des critères objectifs d'évaluation
- Mémoire et charge mentale
- Analyser les processus de navigation
- Connaître les facteurs clés de réussite d'un site
- Le responsive web design

8 / Améliorer l'organisation et l'interface

- Navigation et contrat de lecture
- Structurer ses informations
- Élaborer ses masques fonctionnels
- Intégrer les notions de repérage, de localisation et d'orientation
- La méthode du tri de cartes
- Brainstorming et six-to-one

9 / Optimiser la gestion des contenus

INNOV MAROC

- Le rapport texte/photo : les clés de la navigation
- Les liens texte : les règles de nommage
- Relation des données et indexation
- Navigation verticale et horizontale
- Utilisation des différents médias : textes, photos, infographies & vidéos

10 / S'approprier les règles graphiques

- Les bases de la composition, les couleurs et leurs influences
- Les formes au service de la navigation
- Flat Design/Material Design/ Les principes

11 / Conception et ergonomie mobile

- L'approche Mobile First
- Concevoir les gabarits
- Règles d'or de l'ergonomie sur mobile
- Expérience utilisateur mobile (UX)
- Accessibilité : législation, normes W3C, personnes malvoyantes

12 / Intégrer la gestuelle des interfaces tactiles

- Les gestes de base pour les interfaces tactiles
- Soutenir les actions utilisateur
- Les interfaces tactiles multi-points

13 / Après - Mise en œuvre en situation de travail - AFEST compatible

- Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines"

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés