



## DYNAMISER VOTRE STRATEGIE DE FIDELISATION CLIENT

Le parcours client, étape incontournable de la fidélisation.

### Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

### Dates

A définir.

### Prérequis

Aucun.

### Lieu

Rouen.

Réf: CRC. 022

2 jours / 14 heures

1100€ HT

**A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de**

- Maîtriser les enjeux et objectifs des parcours d'achat et client.
- Appréhender toutes les étapes de la réalisation d'un parcours client.
- Modéliser une Customer Map.

## PROGRAMME

### Le parcours d'achat.

Définition/ enjeux,  
Les 4 étapes.

### Le parcours client (Customer Journey).

Définition,  
Les 3 étapes fondamentales,  
Les enjeux : Comprendre mieux pour innover,  
Objectif : satisfaction client.

### Le scénario du parcours client.

Les objectifs,  
Le persona,  
Le marketing sensoriel,  
Le marketing émotionnel,  
Synthèse et squelette du scénario.

CRC.020

La gestion de la relation client

CRC.015

Opter pour une méthodologie adaptée afin de répondre à ses besoins et attentes

Pour aller plus loin





### Les points de contact : l'omnicanal.

- Le contact publicitaire,
- Le contact humain,
- Le contact numérique et digital,
- Le visuel global des points de contact.

### La Customer Journey Map.

- Définition,
- Les diverses étapes de la création,
- Analyse/étude de cas.



**Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.**

**Vos formateurs pédagogiques experts** useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

**Afin de valider vos acquis**, nos formateurs vous proposeront des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

**Le suivi de votre formation** sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

**Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.**