

La différenciation par l'expérience client



CONFÉRENCES
ET FORMATION
POUR AMÉLIORER
VOS PERFORMANCES

Que font de différent les entreprises qui bouleversent le monde ?

Pourquoi certaines entreprises sont-elles si attractives ?

Pourquoi sont-elles si redoutables ?

Quelles méthodes et quels outils utilisent-elles ?

Découvrez et apprenez à utiliser leurs techniques pour développer votre compétitivité !



POUR QUI

- Écoles de formations continues
- Associations professionnelles
- Entreprises privées de toutes tailles
- Administrations publiques et organisations proposant des services à leurs clients, bénéficiaires ou membres.



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Introduction - 1/2 jour

Découvrez ce qu'est l'expérience client et comment vous en servir.

Pré-requis: aucun

Le parcours client - 1 jour

Concevez des parcours clients plus fluides et agréables.

Pré-requis: aucun

L'offre d'expérience - 1 jour

Développez des expériences uniques et attractives.

Pré-requis: aucun

Les scénarios d'usage - 1 jour

Créez des scénarios d'usage incluant les interactions humaines, physiques et numériques.

Pré-requis: Le parcours client

Les interfaces - 1 jour

Concevez des interfaces physiques et numériques efficaces.

Pré-requis: Le parcours client, les scénarios d'usage

La différenciation par l'expérience client

Pourquoi cette formation ?

Lors de nos mandats en service design et conception d'expérience clients et employés, nous constatons régulièrement que de nombreuses difficultés proviennent d'un manque de connaissances. C'est pourquoi, nous avons créé ce programme de conférences & formation.

Programme de formation standard ou sur mesure

Ce programme apporte aux participants de nouvelles connaissances théoriques et des outils pratiques leur permettant d'améliorer immédiatement la performance de leur organisation. Selon les participants, il peut être adapté aux besoins spécifiques de votre organisation.



COMPRIS DANS LE PRIX

- Supports de formation
- Formation
- D'autres éléments peuvent-être inclus selon vos besoins spécifiques.

Formation flexible

Vous avez le choix de suivre un ou plusieurs modules selon vos besoins. Certains modules requièrent d'avoir suivi un précédent.



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Découvrez ce qu'est l'expérience client et comment vous en servir.



OBJECTIFS

- Savoir ce qu'est vraiment l'expérience client au-delà des clichés
- Découvrir comment une bonne expérience peut améliorer la satisfaction de vos clients et votre attractivité.
- Obtenir un aperçu pratique des méthodes de conception de l'expérience client



POUR QUI

- Dirigeants de PME et de micro-entreprises
- Nouveaux entrepreneurs qui débutent
- Dirigeants d'associations
- Collaborateurs marketing
- Responsables de services/départements vente, service après-vente, administration



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

1/2 jour



PRIX HT

Sur demande

L'expérience client

Elle n'est pas un effet waouh, ni le résultat d'une campagne de communication ou d'un événement ponctuel.

Elle est en quelque sorte la somme des ressentis positifs et négatifs cumulés lors de toutes les interactions d'un individu avec votre organisation.

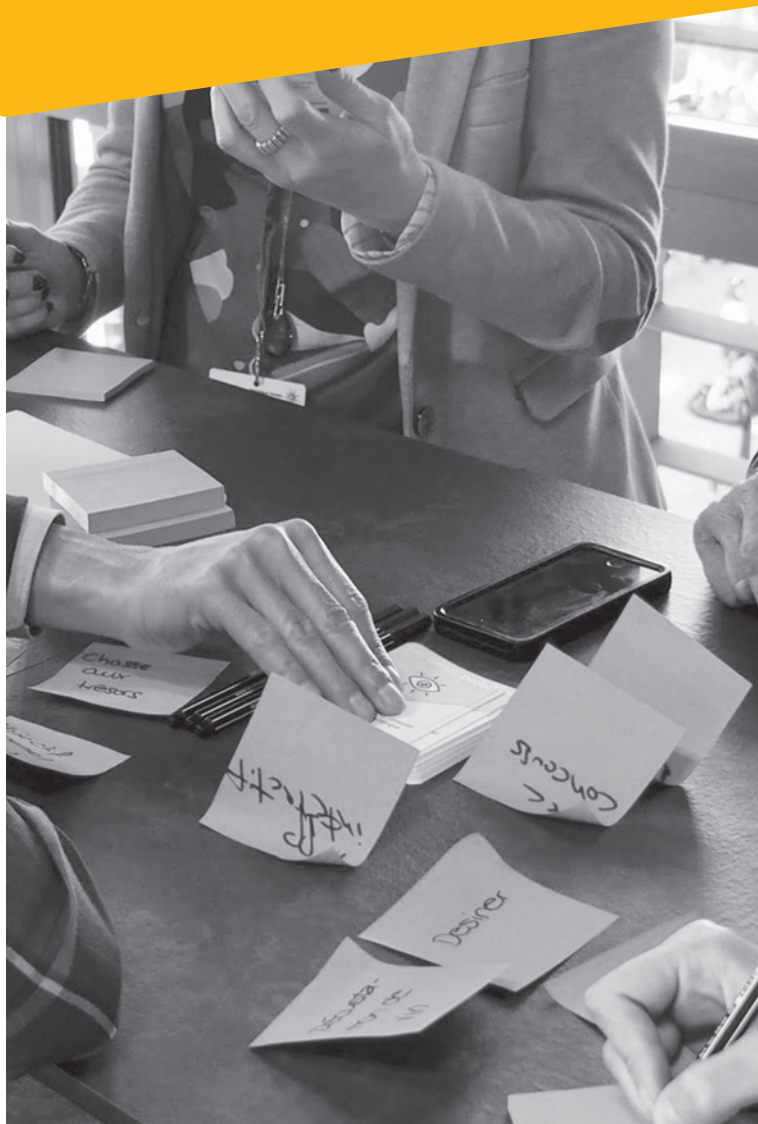


Renseignements et inscription

www.experientiel.ch/formation

welcome@experientiel.ch

+41 79 785 26 79



Ce qu'est l'expérience client et comment vous en servir.

Déroulement

Ce que vous allez apprendre

- Les entreprises qui ont des succès hors du commun sont obsédées par l'expérience client.
- L'expérience client est le résultat des bénéfices perçus moins les efforts perçus.
- Le rapport qualité prix, les certificats de qualité et la publicité ne permettent plus de se différencier, l'expérience proposée le peut.
- L'expérience client se compose d'une part du parcours d'achat et de consommation et des interactions humaines, physiques et numériques et d'autre part de l'offre d'expérience.
- Offrir une meilleure expérience permet de mieux acquérir et fidéliser vos clients.

Ce que vous allez faire

- Cette introduction est principalement théorique.
- Vous pourrez poser des questions selon votre situation spécifique.
- Les étapes suivantes sont plus pratiques.

Programme

30 minutes	Pourquoi l'expérience client est-elle devenue aussi importante ? Qu'est-ce qui a changé ?
60 minutes	Quelle est l'origine d'un parcours de consommation ? Qu'est-ce que l'expérience client ? Qu'est-ce qui peut être influencé et qu'est-ce qui ne peut pas l'être ?
45 minutes	Comment concevoir l'expérience client ? Quelles sont les méthodes et les outils utilisés ?
60 minutes	Comment, grâce à la compréhension de l'expérience client peut-on concevoir de meilleurs produits, services ?



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Concevez des parcours clients plus fluides et agréables.



OBJECTIFS

- Savoir trouver des opportunités d'affaires, identifier les déclencheurs
- Identifier le parcours de vos prospects
- Identifier les obstacles, les freins sur le parcours
- Trouver des idées d'amélioration et les prioriser



POUR QUI

- Dirigeants de PME et de micro-entreprises
- Nouveaux entrepreneurs qui débutent
- Dirigeants d'associations
- Collaborateurs marketing
- Responsables de services/départements vente, service après-vente, administration



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

1 jour



PRIX HT

Sur demande

Communiquer ne suffit pas

Se différencier de ses concurrents uniquement sur la communication est impossible. La différenciation se fait par l'expérience proposée.

Cette formation va vous aider à trouver les vrais les motivations de vos clients et leurs difficultés à atteindre leurs objectifs, pour rendre leur parcours d'achat et de consommation plus agréable et fluide.



Renseignements et inscription

www.experientiel.ch/formation

welcome@experientiel.ch

+41 79 785 26 79



Concevez des parcours clients plus fluides et agréables.

Déroulement

Ce que vous allez apprendre

- Les déclencheurs d'un parcours de consommation proviennent de problèmes ou d'aspirations.
- Les clients vivent un parcours avant, pendant et après l'achat d'un bien ou d'un service.
- Ce parcours comprend des obstacles qui représentent de grandes opportunités d'affaires et de différenciation.
- Plus un obstacle est douloureux, plus une solution sera appréciée.
- Plus l'on connaît ses prospects/clients, plus nous sommes capables d'entrer en empathie, ce qui est indispensable pour offrir une meilleure expérience.
- Il existe des méthodes d'idéation vraiment plus efficaces que les brainstormings traditionnels.

Ce que vous allez faire

- Créer un arbre d'hypothèses pour identifier les déclencheurs possibles.
- Réaliser un parcours de consommation et identifier les bénéfices et les efforts perçus.
- Trouver et prioriser des idées pour diminuer les efforts perçus.

Programme

45 minutes	Introduction théorique - comprendre les clients, leurs aspirations et leurs problèmes.
45 minutes	Créer un arbre d'hypothèses et identifier celles à vérifier. Formuler les sources de recherche, permettant les vérifications.
45 minutes	Introduction théorique - comprendre le parcours de consommation d'un produit ou d'un service et identifier les interactions agréables et désagréables.
90 minutes	Créer un parcours comprenant les grandes étapes, quelques actions du client, les interfaces utilisées pour les réaliser et identifier les bénéfices et les efforts potentiels.
90 minutes	Prioriser les efforts, les obstacles sur le parcours et chercher des solutions. Prioriser les solutions
45 minutes	Questions, réponses et réserve de temps pour les exercices



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Développez des expériences uniques et attractives.



OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est une offre d'expérience
- Comprendre et utiliser les dimensions d'une offre d'expérience
- Être en mesure d'utiliser le storyboard pour concevoir l'offre



POUR QUI

- Dirigeants de PME et de micro-entreprises
- Nouveaux entrepreneurs qui débutent
- Dirigeants d'associations
- Employés en charge du marketing ou de la R&D



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

1 jour



PRIX HT

Sur demande

Comment innover ?

Après avoir identifié les opportunités d'affaires, il est temps d'innover en proposant une offre d'expérience. Selon une recherche que nous avons effectuée, près de 80% des répondants considèrent le fait de trouver des idées vraiment innovantes comme difficile. Hors, selon la même étude, il s'agit principalement d'un manque de connaissance des outils et méthodes d'innovation.



Renseignements et inscription

www.experientiel.ch/formation

welcome@experientiel.ch

+41 79 785 26 79



Développez des expériences uniques et attractives.

Déroulement

Ce que vous allez apprendre

- L'innovation efficace repose sur la résolution de problèmes réels.
- Une expérience comprend trois dimensions, réthorique, sensorielle et praxéologique.
- Lors de son expérience, l'individu peut être plus ou moins impliqué et immergé.
- L'offre doit être créée selon les attentes du client et selon vos objectifs.
- L'offre d'expérience peut être utile pour des événements, des salons, mais également pour de nombreux services « standards ».

Ce que vous allez faire

- Identifier les niveaux d'implication et d'immersion nécessaires selon votre clientèle, le contexte et vos objectifs.
- Créer un storyboard pour la création ou l'amélioration d'une offre d'expérience.
- Dessiner des idées d'offre d'expérience, les diversifier et les approfondir.

Programme

90 minutes	Introduction théorique - comprendre ce qu'est une offre d'expérience et à quoi elle sert. comprendre les mécanismes de mémorisation d'une expérience.
45 minutes	Identifier une offre d'expérience possible dans votre activité. Définir les niveaux d'implication et d'immersion selon vos clients, la situation et vos objectifs.
90 minutes	Identifier les moments cruciaux de l'expérience, puis dessiner et utiliser la méthode du 10 + 10 pour concevoir toute ou partie de l'offre d'expérience.
90 minutes	Créer un storyboard pour concevoir ou améliorer l'offre d'expérience choisie.
45 minutes	Questions, réponses et réserve de temps pour les exercices



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Créez des scénarios d'usage incluant les interactions humaines, physiques et numériques.



OBJECTIFS

- Comprendre comment les scénarios d'usages peuvent améliorer l'expérience client dans son ensemble et chaque interaction.
- Être capable d'utiliser les scénarios d'usage



POUR QUI

- Dirigeants de PME et de micro-entreprises
- Nouveaux entrepreneurs qui débutent
- Dirigeants d'associations
- Employés en charge du marketing ou de la R&D



PRÉ-REQUIS

Le parcours client



DURÉE

1 jour



PRIX HT

Sur demande

Les prémices de l'expérience utilisateur

Aujourd'hui, nous passons constamment d'interfaces numériques à humaines à physiques sans même nous en rendre compte. Cependant, nous n'apprécions pas lorsque ces passages ne sont pas fluides.

Or, ces interfaces sont souvent conçues par des spécialistes, sans un architecte qui les intègre dans un tout cohérent. Devenez cet architecte.



Renseignements et inscription

www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Créez des scénarios d'usage incluant toutes les interactions.

Déroulement

Ce que vous allez apprendre

- Le « pilotage » des organisations, par spécialité génèrent des ruptures dans le parcours client.
- Les clients, utilisateurs supportent de moins en moins ces ruptures.
- Un architecte n'est pas capable de réaliser ce que chaque spécialiste peut, mais il a la vue d'ensemble et s'assure de la cohérence de ce qui est réalisé par chaque spécialiste.
- Concevoir une bonne expérience client nécessite un architecte.
- Les scénarios d'usage sont indispensables à la création de bonnes interfaces, qu'elles soient humaines, physiques ou numériques.
- Les scénarios d'usage concernent chaque étape du parcours client et chaque interface.

Ce que vous allez faire

- Détailler une ou deux étapes du parcours client au moyen d'un scénario d'usage.
- Associer les objectifs de vos utilisateurs ou usagers, aux vôtres.
- Préparer la réalisation d'une interface depuis le scénario d'usage.

Programme

45 minutes	Introduction théorique - comprendre en quoi le pilotage par spécialité peut péjorer l'expérience utilisateur et comment les scénarios d'usage peuvent résoudre ce problème.
45 minutes	Reprendre un parcours client que vous avez fait et identifier une étape critique. Identifier les interfaces utilisées lors de cette étape.
45 minutes	Réaliser un scénario d'usage de cette étape en tenant compte des éléments précédents et postérieurs, des objectifs des utilisateurs et des vôtres.
90 minutes	Déterminer pour chaque action du scénario les éléments importants permettant de bien réaliser l'interface et le passage d'une action à la suivante.
90 minutes	Esquisser un schéma des interactions pour préparer la réalisation des interfaces.
45 minutes	Questions, réponses et réserve de temps pour les exercices



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79

Concevez des interfaces physiques et numériques efficaces.



OBJECTIFS

- Comprendre et identifier les interfaces promotionnelles et non promotionnelles
- Être capable d'esquisser des interfaces physiques et numériques utiles, utilisables et agréables



POUR QUI

- Dirigeants de PME et de micro-entreprises
- Nouveaux entrepreneurs qui débutent
- Dirigeants d'associations
- Employés en charge du marketing ou de la R&D



PRÉ-REQUIS

Le parcours client
Les scénarios d'usage



DURÉE

1 jour



PRIX HT

Sur demande

Satisfaire tous les utilisateurs

Le client utilise une interface pour atteindre un but, l'organisation la crée également pour atteindre des objectifs.

Concevoir une bonne interface nécessite de tenir compte de toutes les parties prenantes.

Pour être efficace, elle doit être trouvable, disponible, utile, utilisable et agréable pour chacun.



Renseignements et inscription

www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79



Concevez des interfaces physiques et numériques efficaces.

Déroulement

Ce que vous allez apprendre

- L'utilité et l'utilisabilité doivent être pensées avant l'esthétique.
- La trouvabilité et la disponibilité sont essentielles et sont déterminées par le parcours client et le scénario d'usage.
- Esquisser une interface n'est pas compliquer. Ce qui l'est c'est de ne jamais perdre de vue les différentes parties prenantes, leurs objectifs et ce qu'elles doivent accomplir pour y parvenir.
- Si la réalisation des scénarios d'usage et des esquisses des interfaces prend du temps, les coûts de productions sont réduits et l'efficacité des interfaces est améliorée. Il s'agit donc d'un investissement rentable.

Ce que vous allez faire

- Esquisser différentes interfaces promotionnelles et non promotionnelles selon vos scénarios d'usage.

Programme

45 minutes	Introduction théorique - comprendre l'utilité des esquisses d'interfaces ainsi que la manière dont elles sont réalisées. UX et UX writing
45 minutes	Introduction à l'expérience utilisateur, au zoning et au wireframing.
90 minutes	Réaliser un zoning d'une/de plusieurs interface/s physique/s et/ou numériques. (Brochure, stand, site web, publication FB etc...)
90 minutes	Réalisation du wireframing de/s l'interface/s précédente/s.
45 minutes	Vérification du/des wireframing/s d'après le scénario d'usage, les différentes parties prenantes et leurs objectifs respectifs. Explication des prochaines étapes pour la réalisation.
45 minutes	Questions, réponses et réserve de temps pour les exercices



INSCRIPTION/RENSEIGNEMENTS



www.experientiel.ch/formation
welcome@experientiel.ch
+41 79 785 26 79