

Workshop Parcours Client

Une journée pour apprendre à cartographier le parcours client



On entend souvent les entreprises dire qu'elles sont orientées client : c'est faux car la plupart du temps elles sont orientées processus. Pour en finir avec les pratiques de conception en silos et enfin représenter l'expérience vécue de manière simple, cet atelier d'une journée vous placera dans les chaussures de vos personas et vous apprendra à cartographier des parcours centrés sur leurs usages et leurs ressentis.

Alors que l'approche orientée client (*customer centricity*) a largement fait ses preuves, une démarche inspirée par le client utilisateur fait son apparition en proposant des méthodologies et des outils radicalement nouveaux : le **design de services***.

Grâce à des outils simples et concrets, le design de services vous permettra d'aller plus loin dans le processus d'innovation en développant un véritable éco système autour de vos produits et services et de questionner, étape par étape, les parcours de vos clients afin de répondre au mieux à leurs besoins. Le **parcours client** est l'**outil central** de cette démarche, autour duquel on peut concevoir des offres réellement différenciantes et difficilement copiables.

Une méthode éprouvée depuis 4 ans et des canevas pour développer l'empathie et harmoniser les pratiques.

* Le design de services, qu'est-ce que c'est ?

Le design de services s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme du service du point de vue du client. Il a pour objectif de s'assurer qu'il est utile, utilisable et désirable pour le client et efficace, performant et différenciant pour l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- S'approprier l'outils de la cartographie du parcours client
- Réaliser une cartographie du parcours de ses clients
- Apprendre par le faire et challenger vos pratiques actuelles

Programme détaillé de la journée

1. Inspiration

Conférence d'introduction sur la théorie et les principes du design de services, les consignes pour construire une cartographie du parcours client ...

- a. Le design de services
- b. La compréhension de l'expérience vécue et des usages
- c. Quelques règles pour représenter un parcours client
- d. Les étapes de la cartographie

2. Application

Présentation d'un case study sur lequel on travaillera la cartographie du parcours client.

Génération de la cartographie en équipes.

Présentation des parcours réalisés à l'ensemble du groupe.

Les + de ce workshop

- Une session participative et un **kit pédagogique dédié** qui facilitent l'appropriation des outils
- Une **approche pédagogique interactive** qui favorise le partage et l'apprentissage par le faire
- Des **échanges riches** autour de pratiques qui ont déjà fait leurs preuves auprès de nos clients
- Workshop disponible au **format digital**

Pré-requis

Pas de pré-requis.

Règlement intérieur

X+M est la dénomination commerciale de la SARL AocPerformances Associés -
226 boulevard Voltaire – 75011 PARIS
Numéro de SIRET 408 716 694 RCS Tours - R.C.S. Tours B 408 716 694
Numéro de déclaration d'activité de formation : 2437 03578 37

X+M

Livrables

- La cartographie d'un parcours client

Public concerné

Un workshop pour les Directeurs de l'innovation, Directeurs Marketing, Directeurs Expérience Client, Directeurs de la Relation Client... et les collaborateurs en charge de l'Expérience Client.

Animé par

Laurence Body est **experte en management de l'expérience client** et spécialiste de **design de service**. En 2012, elle a fondé **X+M**, un studio qui aide les acteurs des services, les administrations publiques et les territoires à innover et se transformer par l'expérience client (CX) et la conception de services centrés sur l'humain.

Elle est **accréditée Master Trainer et Coach en design de service** par le **Service Design Network** dont elle a co fondé le chapitre français.

Durée de la formation et modalités d'organisation

Formation d'une journée (7 heures), de 9h à 17h (avec une heure de pause déjeuner).

Le workshop a lieu à Deskopolitan Voltaire (226 boulevard Voltaire, 75011 Paris).

De 5 à 12 stagiaires.

Tarifs

En inter-entreprise : 700€ HT / participant.

Pour l'intra-entreprise : nous consulter pour l'organisation et les tarifs.

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de pratique : présentation de canevas, mise en application avec des cas pratique.

Modalités d'évaluation

Auto-évaluation à travers d'un cas pratique. Une évaluation de satisfaction est également effectuée.

Moyens techniques

Salle de réunion, ordinateur, projecteur, tableau / paperboard, bloc notes, stylos, post-its ...

Notre politique concernant l'accessibilité

Merci de nous contacter pour nous assurer de la bonne prise en charge des personnes en situation de handicap.

