

Customer eXperience workshop

by *altamedia*

Ateliers pour sensibiliser l'ensemble vos collaborateurs à l'expérience client

Lors de cet atelier d'une demi journée, vous connaîtrez les méthodes et les outils relatifs à l'expérience client qui vous aideront à mieux comprendre vos clients (ou vos collaborateurs), à percevoir les points douloureux lors de leurs échanges, et identifierez les potentiels d'amélioration !

1

Création de vos personas

La création de personas permet de comprendre les habitudes de vos clients/prospects, leurs motivations, et les freins auxquels vous devez fournir des réponses adaptées.

Au travers de différentes étapes ludiques, vous créez des personas afin de leur créer des scénarios et d'examiner leurs parcours clients.

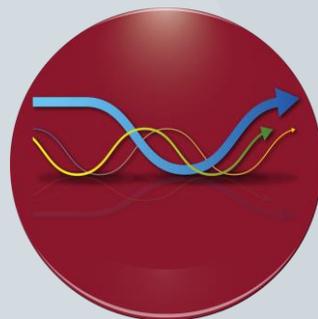


2

Cartographier vos parcours clients

Cette étape vous permettra :

- De comprendre vos clients et leurs attentes tout au long du processus d'achat / de relation avec votre entreprise
- D'identifier les moments de vérités qui font ou défont une bonne expérience client, et de prioriser ceux qui ont besoin d'une attention immédiate
- De favoriser les changements organisationnels et culturels



3

Créer l'effet wow

Une fois le parcours client établi et les moments clé identifiés, vous réfléchirez à comment satisfaire au mieux les clients et même aller au-delà en suscitant l'effet wow.

En petit groupe, vous travaillerez sur un jeu spécialement conçu pour développer votre créativité autour de l'enchantement client.



Nous proposons cet atelier :

- En formule ouverte : vous échangez avec des participants d'autres entreprises autour d'une étude de cas fictive et réfléchissez en parallèle à vos problématiques.
- En formule personnalisée : vous échangez entre collègues autour de cas propres à votre entreprise, votre service...