PROGRAMME DE FORMATION

Cartographier ses parcours clients

Objectifs de la formation

- Comprendre l'intérêt et les enjeux du persona
- S'initier à l'utilisation des personae dans son activité et construire ses personae
- Appréhender et expérimenter le principe d'un parcours client et ses méthodes de construction
- Identifier les besoins non ou mal satisfaits et ouvrir de nouvelles pistes qui vont améliorer l'expérience client

Programme

L'environnement est aujourd'hui de plus en plus complexe et incertain. Le secteur du tourisme est concerné : il subit des tensions importantes avec les réformes successives, l'évolution rapide des technologies, l'arrivée de nouveaux acteurs, de nouveaux concepts, de nouveaux besoins et attentes clients vers toujours plus d'expériences. L'expérience client est un enjeu de différenciation.

Et il n'est plus question de penser une stratégie de développement, de communication, la conception de nouveaux espaces ou de nouveaux services sans placer l'utilisateur au cœur des réflexions. Pour ce faire, il faut représenter l'expérience vécue.

Une des premières étapes est de définir et de décrire ses personas à travers ses centres d'intérêts, ses motivations, ses interrogations, ses freins, son vocabulaire… Puis il faut cartographier leurs parcours, étape par étape, afin de comprendre ce qui les irrite ou ce qui les enchante.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de construire ses personas et de représenter une cartographie de parcours centrés sur les usages.

Durée : Formation 100% à distance (14h)
26+27 janvier+ 27+28 février 2023 (matin) 9h-12h30

Module 1 : De l'importance de la connaissance client

Rappel du contexte et de l'évolution du marketing

- Le monde VUCA : introduction de la notion d'incertitude et de complexité et impact sur la façon d'appréhender le marché
- L'évolution du marketing : passage des 4 P aux 4 C et l'importance de connaitre toujours mieux son client

Module 2 : Du client au persona et inversement

Du marché au persona

- La segmentation client : Identifier les différentes informations clients qualitatives et quantitatives remontées par les diverses études de marché et comprendre les modes de segmentation et le ciblage client

- Mise en pratique : trouver au moins 10 façons de segmenter ses clients - en sous-groupes
- Introduction de la notion de persona : l'incarnation d'une cible de clients, définition, enjeux, usages, rôle...

Module 3 : Initiation à la narration créative

- Les personae dans tous leurs états : découverte de personae utilisés dans divers secteurs d'activité, analyse de leurs similitudes et différences, focus sur l'exploitation des données derrière le mode narratif
- Mise en situation avec le jeu TCQSP /

Module 4 : Construction d'un persona

- La construction du persona : présentation d'une fiche persona et des éléments à rassembler pour la remplir
- Mise en situation : rédaction d'une fiche persona à partir des éléments déjà imaginés dans la séquence TCQSP et une mise en perspective réaliste dans le contexte du tourisme

Module 5 : Faire connaissance avec un persona

- Introduction des personae de la séquence : présentation de personae réalistes en lien avec le secteur tourisme, choix d'un persona par sous-groupe de travail
- Journée type : explications et mise en situation d'une journée type pour s'immerger dans la vie et l'univers du persona – en sous-groupes
- Carte d'empathie : explications et mise en situation pour apprendre à se mettre à la place de son client

Module 6 : Découverte du parcours client

- Définition du parcours client : découvrir la notion de parcours client, définition, principes, exemples, usages....
- Le parcours client simplifié : explication du principe, des différentes étapes, des questions à se poser
- Mise en situation : projection de chaque persona dans un parcours donné et rédaction du parcours selon le contexte donné pour chaque persona traité - en sous-groupes

Module 7 : Construction du parcours client

Apprendre à construire un parcours client adapté à son besoin

- Le parcours client complet : explication du principe, identification des différentes étapes, choix des items à caractériser

Module 8 : Le parcours client au service de l'expérience client

- La problématisation : exploiter le parcours client pour remonter les besoins non ou mal satisfaits, apprendre à les formuler pour challenger les solutions en place ou celles à imaginer
- Mise en pratique : Rédiger la liste d'envies de chaque persona étudié et définir le défi à relever
- L'amélioration de l'expérience client : générer de nouvelles idées à partir du défi à relever avec la méthode ACDC (Augmenter, Créer, Diminuer, Casser)

Méthodes et supports

Formation 100% à distance
Apport théorique via une classe virtuelle (Zoom)
Moments de co-construction et mise en situation
Echange et retour d'expérience
Travaux en sous groupe
Support pédagogique

Public

Directeur.rice, responsable marketing, chef.fe de produits, porteur de projet, responsable des publics, médiateur...

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ)NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 – LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Prérequis

Pas de pré-requis

Disposer d'une connexion Internet pour accéder à la classe virtuelle et aux outils pédagogiques en ligne

Informations complémentaires

Formation dispensée par Valérie Cailliez – Guide en territoire d'innovation et Consultante – formatrice – enseignante, spécialiste du management et du marketing de l'innovation.
Elle accompagne un large public d'entreprises pour les aider à construire de nouvelles solutions. Elle intervient fréquemment en design de service auprès des organismes de protection sociale.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Questionnaire de positionnement et recueil des attentes

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Formation sanctionnée d'une attestation de fin de formation
- Evaluation des acquis individuels en fonction des objectifs visés via des exercices pratiques tout au long de la formation
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires

Durée

4,00 jour(s)

14:00 heures

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ)NOM : 11 B, Quai Perrache - 69002 – LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com /
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat