



# Programme de la formation CUSTOMER EXPERIENCE (RE)REDESIGN

## Public visé :

- 1 groupe de collaborateurs d'une même entreprise (*groupe idéalement constitué de la fonction marketing, communication et vente*)

## Prérequis et conditions d'accès à la formation :

Être en poste au sein d'un département marketing, communication ou vente.

## Objectif(s) opérationnel(s) / compétence(s) visée(s) :

- Fidéliser ses meilleurs clients et les satisfaire
- Aligner les équipes de l'entreprise sur les actions de fidélisation et mettre en place des actions pour le suivi du client
- Savoir définir et prioriser ses actions et ses investissements en expérience client

## Objectifs pédagogiques :

- Identifier les cibles que l'entreprise veut satisfaire et fidéliser
- Comprendre les comportements d'achat, besoins et attentes de ses cibles
- Connaître les étapes du parcours client et les moments de vérité avec la marque
- Dresser un plan d'action et des investissements prioritaires
- Travailler en équipe, grâce aux principes de l'intelligence collective
- Apprendre à travailler avec des outils en distanciel

## Durée de la formation :

01 journée 07 heures soit un total de 07 heures de formations.

## **Lieu de la formation :**

Formation à distance en synchrone.

Plusieurs outils seront utilisés afin d'animer la formation distancielle et notamment Miro, outil collaboratif très pratique pour faire coopérer tous les participants à distance de manière synchrone, et Zoom, un système de visioconférence pour le travail à distance avec la possibilité de créer des salles de réunion séparés.

Les informations de connexion (identifiant, tutoriel de connexion, etc.) à ces outils seront envoyés avant la formation.

## **Accessibilité & prise en compte des situations de handicap :**

La formation est dispensée via des outils numériques. La formation pourra être adaptée en fonction du handicap.

1min30 répond à la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Dans ce contexte, nous veillons à l'application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.

Notre processus suit des étapes précises et concrètes :

- ⇒ Identification d'un potentiel handicap
- ⇒ Détermination de la typologie du handicap : moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel
- ⇒ Transmission d'un questionnaire pour mettre en place les compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire

L'ensemble de ces étapes sont réalisées par un Référent Handicap :

DABI-SCHWEBEL Gabriel  
gds@1min30.com  
0673551736

## **Délai d'accès :**

La formation sera accessible après un délai de 11 jours ouvrés à minima suivant l'inscription.

## **Tarifs :**

- Intra : 5.000,00 euros hors taxes par jour, majoré du taux de TVA en vigueur au moment de la formation
- L'organisme de formation ne pratique pas la subrogation.
- Les règlements peuvent s'effectuer par virement bancaire ou par chèque.
- Le stagiaire effectue un premier versement dont le montant ne peut être supérieur à 30 % du prix dû par le stagiaire. Le paiement du solde, à la charge du stagiaire, est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation (article L 733-6 du code du travail), selon l'échéancier choisi entre le stagiaire et 1min30.

## **Déroulé / contenu de la formation :**

Distanciel - synchrone

Timing			Objectifs pédagogiques	Déroulement / Contenus	Méthodes / Outils pédagogiques
Début	Fin	Durée			
08:45	09:00	00:15	Accueil des participants	Accueil - Vérification des connections	Présentation des stagiaires et recueil des attentes
09:00	09:15	00:15	Présentation du déroulé de la journée	Présentation journée > Formation à la méthode Customer Experience (Re)Design + pratique de l'intelligence collective & outils en distanciels Objectif à la fin de la journée : avoir élaboré un plan d'expérience client et avoir challengé les actions actuelles. Rappel des outils : Zoom et Miro Règles de vie de groupe : Etre, présent, Mute ou pas, Une seule conversation à la fois/lever la main ou par chat dans Zoom et pas dans Mural, Rebondir sur les idées des autres, retarder la critique Oser dire, faire (encore plus en atelier d'apprentissage ou l'intention c'est d'apprendre par le faire, donc il faut oser dire quand ca va pas), le must : se faire plaisir! Demander aux participants si cela convient ou si des règles doivent être ajoutées Timings de la journée et pause Bref aperçu des 4 étapes	Miro
09:15	09:30	00:15	Inclusion - Se familiariser avec les outils, Zoom et Miro - Expliquer les fonctionnalités clés - comprendre les principes de l'intelligence collective ( A noter - Cette partie permet de construire l'esprit d'équipe et de 'décrisper' les participants - il s'agit de bien prendre le temps)	Activité 1 : Demander de télécharger une photo (ou les avoir récupérer avant et placer sur le mur) Demander aux participants de placer la photo sur la carte de france en fonction de leur lieu de naissance Activité 2 : Demander aux participants de placer un post-it dans la pièce dans laquelle ils sont actuellement pour travailler Activité 3 : Faire connaissance dans les sous-groupes	Miro
9h30	12h30	03:00:00	Définir son plan d'expérience client	Explication du parcours client - A quoi il sert - La nécessité de prendre du recul sur son parcours client actuel pour imaginer ce que vos clients attendent réellement de votre entreprise. Explication de comment remplir le canvas avec l'exemple de la question 1  Remplir les 7 cases du canvas Question 1 : À quels clients veut-on faire vivre la meilleure expérience ? Demander à chaque team de répondre à la question en s'appuyant sur les questions types prédéfinies présentes sur le mur Miro (10 min) 1 min pour regarder les idées des autres Débrief général  Questions 2, 3 et 4 : Comment achètent-ils ? Pourquoi décident-ils de racheter ? Comment répondent-ils aux incitations commerciales ? Explication Demander à chaque team de répondre aux questions Regarder les réponses des autres groupes - Demander à un rapporteur de présenter les questions Débrief général  Questions 5,6 et 7 : Quel est leur avis ? Quelle est leur satisfaction ? Quelle proposition de valeur attendent-ils ? Demander à chaque team de répondre à l'ensemble des questions Demander à un rapporteur de présenter les réponses Débrief général Voir la pertinence des mots clés ou les noter au fur et à mesure par le consultant	Customer Focus Canvas
12h30	13h30	01:00	Déjeuner	Le consultant revoit les étapes et indique les modifications et / ou complète le cas échéant	
13h30	14h30	01:05	Définir son parcours client	Définir les étapes du parcours client (10min par groupe) Présentation des étapes des groupes. Puis discussion en groupe sur les éventuelles différences et les modifications qui pourraient être apportées (10min). Laisser 2min aux groupes qui souhaitent modifier leurs étapes. Définition des actions du client à chaque étape du parcours client.	Matrice Parcours clients
14h30	14h45	00:15	pause		

14h45	16h15	01:00	Définir la matrice d'enchantement	<p>Dans cette étape de la formation, nous allons définir les étapes de l'entreprise tout au long du parcours client défini précédemment.</p> <p>Quels sont les actions mener ? quels responsables ? les indicateurs ? les outils ?</p> <p>Explication du principe de matrice d'enchantement par le consultant</p> <p>Chaque groupe travaille sur une partie du parcours client</p> <p>Présentation et échange sur les matrices d'enchantement de chaque groupe.</p> <p>Demander à un rapporteur de présenter les réponses</p> <p>Débrief général</p>	Matrice d'enchantement
16h15	16h45	00:30	Choisir les actions dans les étapes prioritaires et les étapes à travailler	<p>Classer les actions dans chacune des parties par ordre de priorités ( inspirer vous de la matrice impact /effort)</p> <p>Débrief sur les différents choix</p>	Matrice Impact
16h45	17h05	00:20	Décrire le plan d'action	<p>Parmi les actions prioritaires, définissez votre contribution individuelle et quelle serait la prochain étape pour la mettre en oeuvre - Partager en groupe et ajuster</p>	Matrice Plan d'action
17h05	17h25	00:20	Debrief de la session et de l'atelier	<p>Indiquer les points importants à retenir, les points de vigilance et /ou à travailler</p> <p>Cloturer la session en précisant la prochaine étape</p> <p>Faire un ROTI afin de demander aux participants leur ressenti sur la session (et éventuellement leur demander de remplir un feedback à chaud sur ce qu'ils ont aimé et ce qu'ils ont moins aimé)</p>	Matrice Feedback

## **Moyen d'encadrement :**

La formation sera dispensée par Gabriel DABI-SCHWEBEL, fondateur de l'agence 1min30, expert marketing et inventeur de la méthodologie Acquisition Strategy Design

**Gabriel DABI-SCHWEBEL**  
**Directeur du Programme**  
**[gds@1min30.com](mailto:gds@1min30.com)**

Ingénieur de formation, il a accompagné notamment pour Alcatel, TF1, SFR et Lagardère Active le lancement de nombreuses révolutions numériques : 3G, VoD, Triple Play, TV Mobile, Apps Smartphone, Smart Grid, etc.

Ces expériences ont forgé son expertise du marketing interactif et sa connaissance des technologies digitales. En 2012, après avoir mis en oeuvre personnellement dans le cadre de startups, l'approche de l'inbound marketing et en avoir mesuré les bénéfices, il a décidé de créer l'Agence 1min30.

L'intervenant pourra être contacté par mail avant et après la session : [gds@1min30.com](mailto:gds@1min30.com).

## **Moyens techniques**

Pour les sessions de formation, il faudra à minima un ordinateur connecté à internet afin de pouvoir suivre la formation par visio-conférence.

Les accès spécifiques seront indiqués au stagiaire afin qu'il puisse suivre la formation dans de bonnes conditions.

Les stagiaires auront également besoin d'un nécessaire d'écriture pour les cas pratiques.

Deux outils principaux seront utilisés :

- Miro, outil collaboratif très pratique pour faire coopérer tous les participants à distance de manière synchrone
- Zoom, un système de visioconférence pour le travail à distance avec la possibilité de créer des salles de réunion séparées.

Les informations de connexion (identifiant, tutoriel de connexion, etc.) à ces outils seront envoyées avant la formation.

## **Modalités d'évaluation :**

Évaluation faite au fil de la formation, à la fin de chaque phase, afin de s'assurer que les stagiaires ont assimilés les enseignements dispensés lors de l'exposé théorique. Cette évaluation passe notamment par la correction de cas pratiques, éventuels QCM, jeu de questions/réponses, etc.

A la fin de la formation, un échange aura lieu avec l'intervenant afin de s'assurer des acquis du stagiaire.

## **Modalités d'enseignement à distance :**

Il pourra être demandé au stagiaire de mettre en application les différents éléments qui auront été dispensés par le biais de cas pratique.

Ces cas pratiques seront organisés sur la base d'un cas fictif d'entreprise ou d'un cas réel.

Le stagiaire prendra connaissance de la problématique et devra, dans un temps imparti, répondre à la problématique en utilisant l'ensemble des connaissances qui auront été dispensées au cours de la formation. Le cas pratique sera ensuite corrigé par l'intervenant afin de valider les acquis.

## **Effectif Plancher/plafond**

Intra : La formation pourra être dispensée à partir d'1 personne. Le plafond de participants est de 16 personnes.

### **Référents :**

#### **Référent pédagogique :**

DABI-SCHWEBEL Gabriel  
gds@1min30.com  
0673551736

#### **Référent Handicap :**

DABI-SCHWEBEL Gabriel  
gds@1min30.com  
0673551736