

Customer Experience : Build a Customer Journey Map

This training aims to demystify the main concepts of Customer Experience approach. During these two days you will learn to build a « Customer Journey Map », then to use this methodology in correlation with the values and the culture of your company.

Détails

- Code : VD-CEX
- Durée : 2 jours (14 heures)

Public

- Power users
- Users
- Utilisateurs

Pré-requis

Objectifs

Programme

Contents

- Introduction to the Customer Experience Approach
- Customer Journey Mapping methodology
- Brand values definition
- Define your compagny's Do's & Don'ts
- Identifying your Personas
- Selecting the right journey map
 - Customer Journey Mapping: stages, actions, touchpoints, feelings, insights
 - Root cause analysis
 - Solution brainstorming
 - Action items
- Workshop summary

Modalités

- **Type d'action** :Acquisition des connaissances
- **Moyens de la formation** :Formation présentielle – 1 poste par stagiaire – 1 vidéo projecteur – Support de cours fourni à chaque stagiaire
- **Modalités pédagogiques** :Exposés – Cas pratiques – Synthèse
- **Validation** :Exercices de validation – Attestation de stages