

## 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