

## Expérience client (UX) : les clés du succès pour une stratégie digitale réussie

Créez une expérience client digitale mémorable et fidélisez votre clientèle grâce à des stratégies percutantes et à l'UX Design. Cette formation vous

### PUBLIC

Responsables marketing, commerciaux et communication, responsables de l'expérience client, chefs de projet digital, consultants en marketing digital et expérience client, responsables marketing, communication et digital, Product Owners et producteurs de contenu, designers UX/UI, développeurs web et toute personne souhaitant optimiser l'expérience client digitale et l'expérience utilisateur d'un site web

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Nos parcours sont composés de formations cohérentes et complémentaires dispensées par des experts et praticiens d'entreprise pour découvrir, approfondir et valider savoir-faire et compétences. Nous vous accompagnons dès le début en veillant à ce que les objectifs du parcours soient en adéquation avec vos attentes puis tout au long de votre formation avec des échanges personnalisés.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences

Code  
**702822**

Durée  
**3 jours / 21 heures**

Tarif Inter\*  
**1 950 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes des parcours clients
- Maîtriser les stratégies Marketing Relationnel et Émotionnel
- Concevoir une expérience client digitale marquante
- Booster l'expérience client par l'innovation
- Utiliser l'ergonomie et l'UX Design au profit des performances

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

### Comprendre le parcours client

- Les parcours client et leurs implications dans l'ère digitale
- Les points de contact digitaux
- Vers une approche plus relationnelle et émotionnelle
- De la stratégie des 4P aux 7P

### Maîtriser les stratégies Marketing Relationnel et Émotionnel

- Attentes et exigences des clients dans le monde digital
- Concepts clés du marketing émotionnel et de la création de relations affectives avec les clients
- UX (expérience utilisateur) et CX (expérience client) pour booster la connectivité client-marque

### Concevoir une expérience client digitale stratégique

- Identifier les objectifs et les défis liés à l'expérience client digital
- Les insights, les cartes d'empathie et les personas
- Cartographie du parcours client, identification des moments de vérité et gestion des irritants
- Priorisation des services et des fonctionnalités,

sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
  - ▶ A froid, 40 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

#### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Validation de la proposition de valeur Piloter l'expérience client en innovant

### Piloter l'expérience client en innovant

- Mesure, suivi et interprétation des KPI pour évaluer l'efficacité de l'expérience client digitale
- Création de nouvelles expériences client innovantes
- Développement d'une roadmap CX structurée
- IA et réalité augmentée pour rehausser et personnaliser l'expérience client

### Maîtriser les fondamentaux de l'ergonomie et de l'UX Design

- Les lois de la perception visuelle et des comportements des internautes
- Fondamentaux de l'ergonomie et de l'UX Design pour concevoir des interfaces intuitives
- Évaluation des critères impactant l'expérience utilisateur,
- Focus sur la conception et l'optimisation graphique
- Améliorer la lisibilité, l'interaction et la structure d'information des interfaces digitales
- Identification et résolution des erreurs de conception en se mettant à la place de l'utilisateur
- Outils de prototypage et d'analyse pour optimiser les parcours
- Intégration de la voix du client dans la conception centrée sur l'utilisateur
- Enrichir l'expérience client digitale avec les tests A/B et le tri de cartes

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

### A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



## Prochaines sessions

### PARIS

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### A DISTANCE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### BORDEAUX

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### CHAMBERY

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### GRENOBLE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### LILLE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### LYON

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### MARSEILLE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### MONTPELLIER

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### NANTES

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### NICE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### NIORT

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### PAU

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### RENNES

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### ROUEN

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### STRASBOURG

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### TOULOUSE

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

### TOURS

- 2-3-4 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026