

● CX/UX Design – Débutant : les fondamentaux de l'expérience client

Développer une stratégie d'expérience client centrée sur l'utilisateur pour un parcours fluide et personnalisé

PUBLIC

Responsables marketing, communication et digital – Product Owners et producteurs de contenu – Chefs de projet digital – De signers UX/UI – Développeurs web – Toute personne souhaitant créer des expériences client exceptionnelles

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

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 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

Code
702830

Durée
3 jours / 21 heures

Tarif Inter*
1950 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- Comprendre l'impact du digital sur l'expérience client et les stratégies marketing émotionnelles
- Maîtriser les méthodes et outils pour concevoir des expériences client centrées sur l'utilisateur
- Intégrer l'IA et les nouvelles technologies dans la conception UX/CX
- Utiliser le Design Sprint pour résoudre des problèmes complexes et innover
- Appliquer les principes d'ergonomie et de conception d'interface pour optimiser l'expérience utilisateur

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.

Fondamentaux du CX et Impact du Digital

Impact du Digital sur les Clients et Évolution du Marketing

- Comprendre la transformation digitale et les nouvelles attentes des clients
- Analyser les points de contact digitaux dans le parcours client
- Présenter l'évolution du marketing : du marketing produit au marketing relationnel et émotionnel
- Étude de cas : Étudier un secteur impacté par le digital

Stratégie Marketing Relationnelle et Émotionnelle

- Expliquer pourquoi l'expérience client est un facteur clé de différenciation
- Construire une relation client forte et durable
- Introduire les expertises CX et UX : rôle et complémentarités
- Exercices pratiques : Analyser des parcours clients existants

Stratégie CX et Parcours Client

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

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

Stratégie Digitale d'Expérience Client

- Expliquer comment placer le client au centre de sa stratégie
- Présenter les outils clés : Insights clients, carte d'empathie et personas (avec IA)
- Cartographier le parcours client : moments de vérité et irritants
- Atelier : Créer des personas et une carte d'empathie

Pilotage de l'Expérience Client et Intégration de l'IA

- Construire une expérience client différenciante : personnalisation, IA et chatbots
- Définir une roadmap CX : priorités et étapes
- Identifier les indicateurs de performance (KPIs) et outils de mesure de satisfaction
- Atelier : Élaborer une stratégie CX et choisir les KPIs adaptés

Ergonomie et principes fondamentaux de l'UX

Mise en Place d'un Projet CX/UX et Ergonomie Fondamentale

- Définir les objectifs et le périmètre d'un projet CX/UX
- Déployer une roadmap CX
- Comprendre les principes d'ergonomie web et de perception visuelle
- Atelier : Évaluer l'ergonomie d'une interface existante

Ergonomie UX et Interface Graphique

- Connaître les critères d'évaluation UX et facteurs de succès
- Comprendre l'impact des composants d'une interface graphique sur l'expérience utilisateur
- Aborder l'accessibilité : normes W3C et rôle de l'IA
- Atelier : Auditer l'UX d'une interface et formuler des recommandations d'amélioration

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

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

A DISTANCE

- 21-22-23 Sep. 2026
- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

AIX-EN-PROVENCE

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

BORDEAUX

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

CHAMBERY

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

GRENOBLE

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

LILLE

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

LYON

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

MARSEILLE

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

MONTPELLIER

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

NANTES

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

NICE

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

NIORT

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

PAU

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

RENNES

- 21-22-23 Sep. 2026
- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

ROUEN

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

STRASBOURG

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

TOULOUSE

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026

TOURS

- 4-5-6 Nov. 2026
- 16-17-18 Déc. 2026