

Optimiser l'expérience client avec le digital

Référence : FCONUM0043

Thématique : Me former aux outils numériques

Formation éligible



FORMATION CONTINUE

Nouvelle Formation 2024

« *Fidéliser grâce au digital*

»

Objectifs

- Identifier les nouveaux comportements et attentes des clients en ligne
- Simplifier le parcours d'un client en ligne afin d'améliorer la conversion et l'engagement
- Personnaliser l'expérience client grâce à outils numériques
- Fidéliser grâce au digital

Contenu

- L'expérience client dans le parcours d'achat et l'impact du digital
- Les enjeux de l'expérience client dans le parcours d'achat et l'influence des outils numériques sur les attentes des consommateurs
- Les caractéristiques des nouveaux comportements et attentes des clients en ligne : hyperconnexion, accès à l'information, exigences accrues
- Les outils et techniques pour améliorer l'expérience client
- Les outils d'écoute client : enquêtes, avis en ligne, et interactions sur les réseaux sociaux
- Les principes de simplification du parcours client en ligne : facilitation des contacts, accès rapide à l'information, et mise en place de call to action
- Les méthodes de personnalisation de l'expérience client grâce aux outils numériques : CRM, automatisation des interactions, et dialogue via les réseaux sociaux
- Les stratégies de fidélisation à l'ère du digital
- Les approches et techniques pour renforcer l'engagement et la fidélité des clients grâce aux technologies numériques

Prérequis

- Savoir utiliser un navigateur web (Chrome, Edge, Firefox ou Safari) depuis un ordinateur, se connecter à un site nécessitant la création d'un compte et/ou une identification.
- Connaître ses identifiants et mots de passe Savoir installer/désinstaller des applications depuis un smartphone via l'AppStore ou le Playstore.
- Il est aussi conseillé de savoir faire des copier / coller depuis un ordinateur et/ou un smartphone

Méthodes mobilisées

Alternance systématique de trois types d'activités de :

- découverte
- démonstration (apports de théories, de techniques et d'outils de la part du formateur)
- mise en pratique (application par des mises en situations, des études de cas...)

Moyens

- Salle de formation et de tables individuelles

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis de la formation par le formateur

Durée

- 1 jour
en présentiel
(7h)

Modalités et délais d'accès

- Sur inscription aux dates indiquées pour chaque session

Tarif public

- 244 €/jour nets de taxe avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l'organisme de financement de la formation professionnelle

Tarif artisan

(Entreprise inscrite au Registre National des Entreprises (RNE), exerçant une activité artisanale dont le code d'activité (APRM) relève de la NAFA, Nomenclature d'Activité Française de l'Artisanat)

- Possibilité de prise en charge partielle du coût de la formation sous réserve des conditions des organismes financeurs - Nous contacter



Accessibilité

Pour les personnes qui rencontreraient des difficultés issues d'une situation de handicap, même léger, merci de nous contacter afin d'établir les modalités d'accessibilité et d'adaptation à la formation

Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire

Siret : 130 020 688 00011

Code APE : 9411Z



[Nous contacter](#)

Date de mise à jour : 23 janvier 2025

Délivré par:

- Angers (CMA49 accueil) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 accueil) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 formation continue) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- La Roche-sur-Yon (CMA85 accueil) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- Laval (CMA53 accueil) : 39, quai André Pinçon - CS 30227 - 53002 LAVAL CEDEX
- Angers (CMA49 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Laval (CMA53 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 formation continue) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- La Roche-sur-Yon (CMA85 formation continue) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- CMA Pays de la Loire (siège régional) : 6, boulevard des Pâtureaux - 44985 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 accueil) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Cholet, antenne CMA (49) : 5 Boulevard Pierre LECOQ - LA NOVATHEQUE - ZAC du Carteron - 49300 CHOLET

Prochaines sessions:

- Le Mans (CMA72 formation continue) - Mardi 10 Juin 2025 - Inscription avant le 03/06/2025
- CMA Pays de la Loire (siège régional) - Pour toute information complémentaire sur la programmation, les dates ou les lieux, nous contacter. - Pas de date limite d'inscription

Tarifs:

- TOUT PUBLIC - contact
- ARTISAN (INSCRIT AU RM) - contact
- SALARIE(E) - contact
- DEMANDEUR D'EMPLOI - contact