Le 20 mai 2024
MOD_2020059

Formation CX DESIGN I Customer eXperience Design : optimiser l'expérience client des visiteurs de votre site

Durée : 14 heures

Programme de la formation

Public visé

Responsable e-commerce / Webmaster / Responsable Digital, Marketing ou Communication / Chef de projets web.
Plus généralement les professionnels souhaitant optimiser l'expérience des clients sur leur site web

Pré-requis

Pas de prérequis nécessaire pour participer à cette formation.
Quelques notions sur le web design seraient un plus.

Objectifs pédagogiques

- Distinguer la CX (l'expérience de vos clients) de l'UX (celle de vos visiteurs)
- Analyser et optimiser le parcours clients de vos internautes
- Définir un plan d'amélioration de votre site

A l'issue de cette formation CX Design, vous serez en mesure d'analyser et d'optimiser le parcours clients de vos internautes et de définir un plan d'amélioration de votre site.

Description / Contenu

- L'UX (Expérience utilisateur) et le CX (L'expérience client) appliquées au web
- Distinction et définition CX vs UX
- Optimisation du taux de conversion (CRO)
- Méthodologie d'analyse et d'optimisation de votre CRO
- Les bonnes pratique et les erreurs à éviter

- Définition de l'utilisateur et de son parcours
- Comprendre sa cible, créer des personas
- Comprendre le parcours de l'utilisateur (Customer Journey Mapping)
- Améliorer l'UX, le CX et le CRO
- Etudes de cas et de solutions possibles

Découvrez nos thématiques sur la Formation Webdesign : UX Design et Ergonomie
- Notre formation Ergonomie Web
- Notre Formation UX Design

Compétences acquises à l'issue de la formation

- Distinguer l'UX du CX
- Analyser et optimiser le parcours clients de vos internautes
- Définir un plan d'amélioration de votre site

Modalités pédagogiques

- Formation CX Design avec apports théoriques appuyés par des études de cas, mise en situation et explications imagées.
- Des exercices et des simulations avec débriefing

Moyens et supports pédagogiques

Atouts de notre offre de formation marketing digital : Bénéficiez de l'expérience client-agence de notre équipe d'experts formateurs maîtrisant parfaitement les thématiques du webmarketing.

- Moyens pédagogiques : Training (cas pratiques, quiz, mises en situation, analyses de bonnes pratiques...)
- Support : Le formateur vous remettra le support pdf de cette formation à l'issue de la session
- Pour les formations Intra, en option : un bilan de formation pourra être remis au dirigeant ou commanditaire de formation (pour les formation INTRA comprenant plusieurs journées de formation)
- Pour les formations Intra, en option : possibilité de mettre en place un accompagnement post formation sous la forme d'un suivi personnalisé et récurent par le formateur durant les mois suivants la formation
- Pour les formations Intra, en option : Bilan annuel des actions de formation pour les cursus supérieurs à 10 sessions de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

- Un questionnaire de positionnement est envoyé aux participants en amont de la formation pour mesurer leur niveau de maîtrise et permettre au formateur d'adapter sa pédagogie
- Signature d'un émargement par les participants et le formateur afin de justifier l'assiduité de chacun (émargement électronique)
- Recueil à l'oral des besoins par le formateur au démarrage de la formation
- Echange en fin de formation entre les participants et le formateurs pour valider que la formation a bien répondue aux attentes des participants et que les objectifs pédagogiques ont été atteints
- Un questionnaire d'évaluation est envoyé aux participants pour mesurer l'acquisition des compétences à l'issue de la formation.
- Un formulaire de satisfaction est rempli par les participants à l'issue de la formation pour recueillir leurs satisfactions et mesurer la qualité de la formation assurée.

Informations sur l'accessibilité

Nous pouvons apporter des installations ou prestations spécifiques pour les personnes en situation de handicap.
Nous pouvons adapter notre pédagogie aux différents participants afin, par exemple, de rendre accessible nos sessions aux différentes situations de handicap. Pour cela, précisez-le nous dès nos premiers échanges pour affiner notre démarche et faciliter l'acquisition des compétences par l'ensemble des participants.

Modalité d'admission et délais d'accès

Dates d'entrée en formation :

- En Intra : des dates sont proposées tout au long de l'année sur demande, dans des sessions jusqu'à 8 collaborateurs.
- En Inter : les sessions seront confirmées à partir de 3 participants engagés minimum, la session sera confirmée à J-7. Il est toujours possible de rejoindre une session INTER confirmées jusqu'à 48 heure avant la première session.

Matériel pour participer à une session de formation :

- En présentiel : apportez votre ordinateur portable avec chargeur, une connexion Internet wifi sera requise.
- En distanciel : vous devez disposer d'un ordinateur, d'une connexion Internet haut débit (supportant une séance visio), un casque audio est également recommandé (type kit piéton)

En fonction de la thématique de la formation, prévoyez les accès aux outils et plateformes de votre entreprise nécessaires depuis votre ordinateur (Google Analytics, Admin CMS, Admin Réseaux Sociaux, compte Google Ads....),

Témoignages des Participants

(si formation déjà réalisée dans sa forme et son programme actuel)