

NEXTMOVE

50 rue Ettore Bugatti, Innovapôle 76
76800 SAINT ETIENNE DU ROUVRAY
Email: formation@nextmove.fr
Tel: 07.49.42.75.95



collaboration is the driver

Digitalisation du parcours client

Description du programme :

Tarifs détaillés de la formation :

Prix par personne : non-adhérent NextMove 700€HT / adhérent NextMove 600€HT

Prix groupe (min 4, max 10 personnes) : non-adhérent NextMove 2300€HT / adhérent NextMove 2000€HT

Durée:

14.00 heures, (2.00 jour.s)

Profils des apprenants

- Chef d'entreprise et/ou direction métiers ayant une bonne connaissance de l'entreprise

Prérequis

- Aucun

Accessibilité et délais d'accès

Dans le cadre de notre politique d'inclusion, nous avons développé des partenariats afin de mettre en place des aménagements spécifiques pour faciliter l'accueil des personnes en situations de handicap sur nos formations, n'hésitez pas à nous contacter

Délai d'accès : 2 semaines

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la notion de parcours client
- Initier une réflexion sur l'approche client (structuration, axes d'amélioration, leviers offerts par le digital)
- Prendre conscience de l'impact du digital

Contenu de la formation

- Introduction
 - Ice breaker : phase connaissance
 - Présentation Next Move / formateur & concepteur
- Evaluation des connaissances
 - Test pour évaluer le niveau de connaissance
- La digitalisation : quelques infos
 - Généralités sur la digitalisation - le contexte
- Qu'est-ce que le parcours client ?
 - Décrivez-nous les grandes étapes d'un parcours client ?
- Avantages de la digitalisation
 - Etude d'un cas concret
- Les usages avec exemples
 - Entonnoir de conversion avant-vente / suivi / après-vente
- Définir ses besoins en matière de digitalisation du parcours client
 - Décrivez-nous le parcours client dans votre entreprise ?
 - Atelier 1 : Grande étapes du parcours client
 - Atelier 2 : Moments ok, moments ko
- Identifier les outils et usages
 - Présentation de la multitude des outils – lier usages et outils
 - Les outils déjà existants dans vos entreprise (ERP ? et autres)
- Etude de cas
 - Vidéos ou motions de démonstration
- Expérimenter une solution GRC
 - Test d'une solution en Freemium
- Les objectifs (KPI)
 - Définir ses indicateurs de performance – Objectifs 'SMART' et KPI
- Plan d'actions associé à la digitalisation du parcours client
 - Atelier 'spider web' : que faites-vous aujourd'hui ? > que pouvez-vous faire mieux ? Que pouvez-vous faire de nouveau ?
 - Passer à l'action : définir un plan d'action en marketing, communication et relation client
- Questionnaire de fin de session

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Astrid CUVILLY : Forte de son expérience de l'industrie associée à celle du secteur sanitaire, elle a à cœur de mettre à profit ses compétences et son expertise auprès des TPE, PME, ES et ESSMS de la région Normandie.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

NEXTMOVE

50 rue Ettore Bugatti, Innovapôle 76

76800 SAINT ETIENNE DU ROUVRAY

Email: formation@nextmove.fr

Tel: 07.49.42.75.95



collaboration is the driver

- Certificat de réalisation de l'action de formation.