



# LA CLE C'EST TON CLIENT : DEVELOPPE DE NOUVELLES OFFRES ET AMELIORE L'EXPERIENCE CLIENT AVEC LE DESIGN THINKING

**FORMATEUR : Guy ETCHETO.** Avec une double formation en design et en marketing/stratégie de marque, j'ai commencé ma carrière comme directeur artistique en agences de design et de branding pour des marques comme Procter & Gamble, Samsung, SNCF, Pernod Ricard... Aujourd'hui spécialisé dans le pilotage du développement par la marque (stratégie, innovation, marketing et communication), j'ai créé Preuves de Marque, cabinet conseil associant la formalisation d'une vision stratégique partagée à un déploiement pragmatique au quotidien dans tous les secteurs de l'entreprise.

## OBJECTIFS

- Identifier ses typologies de clients et leurs spécificités
- Analyser l'expérience vécue par le client (pour identifier les points forts et faibles)
- Construire un plan d'amélioration de l'expérience client
- Identifier de nouvelles sources de développement à partir de l'offre existante

## PROGRAMME

### JOURNÉE 1 MATIN

- principes de design thinking et de marketing
- atelier « dans la peau d'un client »

### JOURNÉE 1 APRÈS-MIDI

- analyser les pratiques de l'entreprise
- atelier cartographie de l'expérience client

### JOURNÉE 2 MATIN

- atelier créatif : dessine un service client 5 étoiles
- plan d'amélioration des process

### JOURNÉE 2 APRÈS-MIDI

- développement de l'offre existante
- responsabiliser et impliquer les collaborateurs dans la démarche d'amélioration

## METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Pendant 2 jours, tu vas revisiter ton entreprise par les yeux de ton client et tu vas utiliser les méthodes qui permettent aux entreprises comme Apple, airbnb ou uber de faire la différence.

**DUREE** : 2 jours -14heures

**PUBLIC** : Dirigeants ou cadres dirigeants d'entreprise

## PREREQUIS :

Avoir une connaissance globale de son offre, de son process de vente et de ses clients  
Être en situation de décision sur l'évolution de l'offre et de l'expérience client

## SUIVI ET EVALUATION

Feuille de présences émargées sur place.  
Certificat de réalisation envoyé à l'issue du stage  
Auto-évaluation des acquis à la fin du stage.  
Evaluation à chaud de la satisfaction fait en ligne.

**ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP** : Nous contacter à [formation@cjd.net](mailto:formation@cjd.net)

MAJ le 23/05/2023 par la responsable pédagogique