

# LE MARKETING RELATIONNEL

## Le parcours utilisateur (EX)

REF : MC2020012

Le + :

Certificat d'attestation de formation après réussite de l'examen en ligne

### Objectifs :

- Piloter le parcours utilisateur
- Diagnostiquer les points bloquants
- Optimiser l'expérience client



**Pré-requis :** Aucun pré-requis nécessaire



**Pour qui ? :** Tous les collaborateurs

**Durée :** 1 jour (7 heures)

**Lieu :** Dans nos locaux (cf planning)  
Dans vos locaux (> 4 personnes)



### Formations associées :

- Créer son plan marketing
- Les personas

## CONTENU

- La définition d'un projet CX/UX
- L'UX design
- Le responsive design
- Les rapports texte/ photos/ vidéos
- Les objectifs à mettre en place
- Réaliser le parcours utilisateur soi-même
- Les différents cas de parcours clients
- La compréhension des attentes du client selon son avancée sur le site internet
- Le reporting de l'expérience client
- Adapter le parcours utilisateur
- Rendre l'interface plus attractive visuellement
- Rendre l'interface plus agréable et ludique
- Le parcours utilisateur sur mobile
- Cas pratiques