EXPÉRIENCE CLIENT (CX-UX)

Expérience client et digital : cartographier, fluidifier et mesurer les parcours

Le site est refait, l'application est sortie, mais les clients continuent d'appeler pour des questions simples, abandonnent en cours de commande ou ne retrouvent pas leur facture. Chaque service a optimisé sa partie et personne ne regarde le parcours de bout en bout, là où se logent les ruptures. Deux jours pour cartographier un parcours client réel, situer les points de friction, imaginer des corrections réalistes et les mesurer. La formation part du parcours et de ses irritants plutôt que des outils numériques disponibles.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables expérience client chefs de projet digital responsables marketing et responsables de la relation client engagés dans l'amélioration des parcours.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier un parcours client sur l'ensemble de ses canaux
- Identifier les points de friction et leurs causes
- Recueillir la voix du client par des méthodes adaptées
- Prioriser les corrections selon l'effort et l'effet attendu
- Définir les indicateurs de suivi d'un parcours

03 Programme détaillé

M1 Cartographier le parcours

- Voir le trajet réel plutôt que le trajet prévu
- Recenser les étapes et les canaux utilisés par le client
- Repérer les passages d'un canal à l'autre
- Identifier les acteurs internes mobilisés à chaque étape
- Distinguer le parcours théorique du parcours constaté
- Atelier : Cartographie collective d'un parcours réel depuis la recherche d'information jusqu'à l'après-vente.

M2 Écouter le client

- Remplacer les suppositions par des observations
- Exploiter les réclamations et les motifs de contact
- Conduire un test d'usage simple sur un site ou une application
- Utiliser les enquêtes à chaud et à froid sans lasser
- Faire parler les données de navigation disponibles
- Cas pratique : Test d'usage d'un parcours de commande observé sur un utilisateur qui découvre le site.

M3 Corriger les ruptures

- Traiter les frictions les plus coûteuses
- Classer les points de friction par effort et par effet
- Simplifier une étape sans déplacer le problème ailleurs
- Articuler libre-service et contact humain
- Associer les équipes opérationnelles à la solution
- Atelier : Reconception d'une étape jugée bloquante avec estimation de la charge et des équipes à mobiliser.

M4 Mesurer et installer

- Faire vivre la démarche dans la durée
- Choisir des indicateurs de parcours et non de canal
- Construire un tableau de bord partagé entre services
- Organiser la revue régulière des parcours
- Rendre visibles les progrès obtenus
- Mise en situation : Présentation du plan de corrections à un comité qui arbitre entre les priorités proposées.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr