



Cycle Parcours Expérience Client

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/cycle-parcours-experience-client>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
MC208

 CATÉGORIE
Stratégie Commerciale

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Définir les enjeux du CX/UX Design
- ✓ Diagnostiquer et piloter l'expérience client
- ✓ Améliorer l'organisation et le design des interfaces (UX design)
- ✓ Optimiser l'expérience client grâce au responsive design et à l'ergonomie mobile

POUR QUI ?

- ✓ Responsable expérience-client et UX Designer en prise de fonction
- ✓ Chef de projet web, infographiste, webdesigner
- ✓ Responsable marketing, marketing digital
- ✓ Responsable communication, communication digitale



☰ Programme détaillé

1 / Comprendre les impacts du digital sur les clients

- Vers un marketing plus relationnel et émotionnel
- Nouveaux parcours client et nouveaux points de contact
- Nouveaux métiers experts de l'expérience client (CX/UX)

2 / Le diagnostic de l'expérience client

- Les choix de stratégies en termes d'expérience client : focus sur des cas d'école
- Les différences avec les stratégies de relation client
- Les expériences de marques et leurs composants sur le digital

3 / Les composants de l'expérience client

- La compréhension des émotions et des besoins du client pour générer l'engagement
- La sélection des points de contacts et canaux prioritaires
- La construction d'un discours de marque adapté à la relation avec le client

4 / Construire une nouvelle expérience client

- L'élaboration des scénarios relationnels en fonction des cibles
- La visualisation des parcours clients (Customer Journey map) et des points critiques
- L'enrichissement de la fiche client : les personae
- La définition d'une road map UX

5 / Le pilotage de l'expérience client

- Les KPI's à définir
- Quelles datas (CX, net promoter score...) pour quel tableau de bord
- Mettre en œuvre un baromètre de satisfaction

6 / Mettre en place un projet CX/UX

- Mener un projet de transformation de l'expérience-client
- Se baser sur le diagnostic préalable du parcours-client
- Poser les nouveaux objectifs CX/UX
- Prendre en compte les spécificités d'un projet CX/UX

7 / Viser la qualité UX d'un site Web

- Les principes de l'ergonomie et de l'UX design
- Définir des critères objectifs d'évaluation
- Mémoire et charge mentale
- Analyser les processus de navigation
- Connaître les facteurs clés de réussite d'un site
- Le responsive web design

8 / Améliorer l'organisation et l'interface

- Navigation et contrat de lecture
- Structurer ses informations
- Élaborer ses masques fonctionnels
- Intégrer les notions de repérage, de localisation et d'orientation
- La méthode du tri de cartes
- Brainstorming et six-to-one

9 / Optimiser la gestion des contenus

- Le rapport texte/photo : les clés de la navigation
- Les liens texte : les règles de nommage
- Relation des données et indexation
- Navigation verticale et horizontale
- Utilisation des différents médias : textes, photos, infographies & vidéos

10 / S'approprier les règles graphiques

- Les bases de la composition, les couleurs et leurs influences
- Les formes au service de la navigation
- Flat Design/Material Design/ Les principes

11 / Conception et ergonomie mobile

- L'approche Mobile First
- Concevoir les gabarits
- Règles d'or de l'ergonomie sur mobile
- Expérience utilisateur mobile (UX)
- Accessibilité : législation, normes W3C, personnes malvoyantes

12 / Intégrer la gestuelle des interfaces tactiles

- Les gestes de base pour les interfaces tactiles
- Soutenir les actions utilisateur
- Les interfaces tactiles multi-points

13 / Après - Mise en œuvre en situation de travail - AFEST compatible

- Un programme de renforcement : "Un défi par semaine pendant 7 semaines"

🧠 Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

📅 Prochaines dates programmées

📅 17 au 21 Août 2026

📍 Distanciel

📅 12 au 16 Oct. 2026

📍 Distanciel

📅 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : contact@maroc-performance.com

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 23/06/2026 — Réf : MC208

Maroc Performance — Tous droits réservés