

Experience Mapping

NEW

FORMATIONS DE COURTE DURÉE

THÈME(S): MARKETING ANALYTICS

Durée: 2 jours

Formateur: Cédric Brandelard

L'Experience Mapping est destinée à cartographier et évaluer l'expérience que vivent des "utilisateurs" par rapport à un contexte, lieu, service, outil ou plateforme digitale.
Cette méthode de service design est très puissante quand il s'agit de cartographier une expérience omnichannel comme dans les cas de Click-&-Mortar.



PUBLIC

- UX designer, Webdesigner, UI designer.
- Directeur(rice) d'agence, directeur(rice) de projet, directeur(rice) de clientèle, chef de projet, chef d'équipe, ...
- Tous les métiers concernés, de près ou de loin, par l'expérience client (marketing, communication, produit, technique, éditorial, stratégie, SAV, accueil, ...)
- Et toutes personnes souhaitant acquérir les fondamentaux de l'UX Design, désireux de rafraîchir ou d'élargir ses connaissances, d'apprendre à travailler de manière collaborative, de comprendre et d'appliquer les méthodes du Design Thinking.



PRÉREQUIS

- Bonne culture du digital et de ses usages
- Idéalement, des bases en e-marketing
- Capacité à dialoguer et à travailler en groupe
- Méthodes et rigueur
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Esprit créatif et ouvert



CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1

- Introduction
- Alignement: Personas
- Alignement: Principes d'une expérience omnichannel (channels, touchpoints, moments of truth, ...)
- Atelier: briefing (cas concret)
- Atelier: partie 1

Jour 2

- Synthèse jour 1
- Atelier: partie 2
- Débriefing: Avantages et limites de la méthode
- Conclusion

Objectifs de la formation

Concrètement, l'Experience Mapping permet de:

- représenter et visualiser l'expérience actuelle (ou future) ;
- adopter le point de vue de l'utilisateur (user-centricity) et comprendre ses besoins et attentes ;
- intégrer les personas d'un point de vue dynamique (évolution au cours du temps) ;
- déterminer les éventuelles failles (frictions, obstacles et frustrations), leur degré d'importance et leur impact, notamment émotionnel ;
- trouver des opportunités d'amélioration / d'innovation ;
- fédérer les différents acteurs de l'expérience autour d'objectifs communs (responsables marketing, sales, communication, IT, infrastructure, design, équipement, ...) ;

Articulée autour d'un cas concret, ludique et pragmatique, cette formation vous permettra d'intégrer tant le vocabulaire que les outils, méthodes et livrables.

Les ateliers seront réalisés en petits groupes afin que chacun puisse profiter des bénéfices de l'intelligence collective.

Nous verrons également ensemble les avantages et limites de la méthode.



PARTICULARITÉS

Cette formation est dédiée à des travailleurs, indépendants et salariés, du privé, du public et du non-marchand, ainsi qu'aux enseignants du secondaire et du supérieur et aux travailleurs sous un statut assimilable: outplacement, PFI,...

Technofutur TIC se réserve le droit de restreindre, le cas échéant, l'accès à des candidats qui ne répondent pas à ces critères ou ne remplissent pas les prérequis.

Cette formation n'est pas agréée Chèques formation.



FORMATEUR



Fondée par Cédric Brandelard, senior Experience Designer (UX), U définit, conçoit, mesure et optimise des expériences digitales engageantes en s'appuyant sur les sciences, la data et le design.

Actif depuis 2005 dans le marketing digital, Cédric accompagne des grands comptes depuis 2007. Son parcours au sein d'agences comme EMAKINA et Flying Fish (précédemment Yieldow) lui a permis de développer expérience et expertise sur tout type de projet digital (e-commerce, site corporate, intranet/extranet, application mobile, saas, écrans et murs interactifs du phygital, ...).

Références: AG Insurance, Air Belgium, Belfius, CIM, Commercial Bank of Qatar, Delhaize, Dexia, EGGO, Electrabel, Elium, Emakina (client), Euro Center, Fortuneo, Forum Nucleaire, GSK, Hyundai, ING, Institut de Duve, Kluwer, Lampiris, Liege Airport, Martin's Hotels, Mastercard, Melexis, Microsoft, Mobistar, Opera Royal de Wallonie, Orange, Proximus, Qatar National Library, STIB, SWIFT, Selligent, Sibos, Solidaris, Solvay Brussels School, Toyota, Trace, Tractebel, Treetop Asset Management, UCB, UCL, VOO, WEP, ...



PRIX

Prix plein : 500 €
[En savoir plus sur nos tarifs](#)



INFORMATIONS

Secrétariat - Pôle Entreprises
Tél. 071 254 942
entreprises@technofuturtic.be



DATE

Liste d'attente*

* Aucune session n'est programmée pour cette formation ? Les dates ne conviennent pas ? Inscrivez-vous à la LISTE D'ATTENTE. C'est une simple manifestation d'intérêt qui nous permettra de vous recontacter quand la formation sera organisée à nouveau.

DEMANDE D'INSCRIPTION