

Comprendre vos clients et ce qui les motive

Cartes Persona et Empathie

A DISTANCE

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

FORMATION-ACTION

Objectif de formation

Comprendre ce qui motive et freine son client pour adapter son offre.

Programme

Connaitre son client

- L'outil Persona
- Présentation de l'outil Persona et des différents éléments qui le composent au travers de cas type.
- Mise en pratique sur un cas simple.
- Réalisation par les participants du Persona de leur client.

Entrer en empathie avec son client

- L'outil carte d'Empathie
- Présentation de l'outil carte d'empathie et des différents éléments qui le composent au travers de cas type.
- Mise en pratique sur un cas simple.
- Réalisation par les participants de la carte d'empathie de leur client, lien avec le Persona.

Est-ce que ce travail fait bouger la perception du client ? Comment ces deux outils pourraient être mis en pratique dans l'entreprise ?



Les points forts de la formation

- Formation personnalisée à la problématique de chaque entreprise.
- Cette formation peut être suivie par la formation « Le parcours client ».

Infos pratiques

Type de formation

Formation continue

Public cible

Dirigeant d'entreprise, responsable innovation ou tout salarié ayant un contact avec le client ou travaillant à la définition d'une offre : commerciaux, responsable marketing, développement.

Durée

1 Jour dont 7 Heures en entreprise 7 Heures à distance

Tarif(s) net de taxe

1 200 € par groupe

Adresse

Rennes - CCI Bretagne

1 A rue Louis Braille,
Cap Courrouze, Saint Jacques de
la Lande

35000 Rennes

<https://www.cci-formation-bretagne.fr>

Les conditions d'admission

Prérequis

Aucun pré-requis

Modalités d'entrée

Planning défini en fonction de la disponibilité de l'entreprise et des formateurs.

Le parcours de formation

Objectifs pédagogiques

Identifier les éléments d'une carte persona et d'une carte d'empathie. Identifier la façon de les utiliser. Mettre en pratique sur un cas d'entreprise.

► A DISTANCE

Modalités d'évaluations

Sous forme de quiz, de cartes réalisées par le stagiaire.

Modalités pédagogiques

Formation action dispensée à partir de cas pratiques et de mises en situation à l'aide de l'outil Beekast. Minimum 2 personnes, maximum 6 personnes.

► PRÉSENTIEL

Modalités d'évaluations

Sous forme de quiz, de cartes réalisées par le stagiaire.

Modalités pédagogiques

Formation action dispensée à partir de cas pratiques et de mises en situation à l'aide de l'outil Beekast. Minimum 2 personnes, maximum 6 personnes.

Les sessions



Rennes

- Nous contacter

Date et mise à jour des informations : 16/01/2025

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet www.cci-formation-bretagne.fr

Contacts



JOUET Valérie

valerie.jouet@bretagne.cci.fr

CCI Bretagne - N° SIRET 18350004000310 - N° d'activité 5335P003335

1 A rue Louis Braille, Cap Courrouze, Saint Jacques de la Lande - 35000 Rennes

Tél. : 02 99 25 41 01 - nathalie.simon@bretagne.cci.fr - <https://www.cci-formation-bretagne.fr>



**CCI FORMATION
BRETAGNE**