

# Comprendre vos clients et ce qui les motive

## Cartes Persona et Empathie

A DISTANCE

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

FORMATION-ACTION DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

### 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.

Date et mise à jour des informations : 25/11/2022

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](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

### Les sessions



#### Rennes

- Nous contacter

## Contacts



### JOUET Valérie

[valerie.jouet@bretagne.cci.fr](mailto: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 25 - [innovation@bretagne.cci.fr](mailto:innovation@bretagne.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr>



CCI Formation  
Bretagne