

RUPTURES ET CONNAISSANCE CLIENT DANS UN UNIVERS DIGITALISÉ

● DURÉE : 3 HEURES ●

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Salarié, chef d'entreprise,
association souhaitant appréhender
les impacts de la digitalisation
dans la connaissance client

Prérequis

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Décrypter les nouvelles attentes du client digitalisé et ses nouvelles logiques d'achat
- Comprendre les ruptures introduites par l'usage du mobile et l'arrivée de l'IoT
- Appréhender les nouveaux horizons ouverts par la data

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Le digital et la genèse de nouveaux besoins
- Impacts des mobiles et objets connectés dans les comportements clients
- L'expérience communautaire
- La connaissance clients

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation à distance
- La formation alternera état des lieux chiffrés et veille technologique et comportementale
- Benchmark de bonnes pratiques et exemples d'applications
- Documents supports de formation projetés
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaire d'évaluation de la formation

