

## Optimiser l'expérience client avec le digital

Référence : FCONUM0043

Thématique : Me former aux outils numériques

### Formation éligible

Pass CMA

Liberté

## FORMATION CONTINUE

Nouvelle Formation 2025

«  
**Fidéliser grâce au digital**

»

### Objectifs

- Identifier les nouveaux comportements et attentes des clients en ligne
- Simplifier le parcours d'un client en ligne afin d'améliorer la conversion et l'engagement
- Personnaliser l'expérience client grâce à outils numériques
- Fidéliser grâce au digital

### Contenu

- L'expérience client dans le parcours d'achat et l'impact du digital
- Les enjeux de l'expérience client dans le parcours d'achat et l'influence des outils numériques sur les attentes des consommateurs
- Les caractéristiques des nouveaux comportements et attentes des clients en ligne : hyperconnexion, accès à l'information, exigences accrues
- Les outils et techniques pour améliorer l'expérience client
- Les outils d'écoute client : enquêtes, avis en ligne, et interactions sur les réseaux sociaux
- Les principes de simplification du parcours client en ligne : facilitation des contacts, accès rapide à l'information, et mise en place de call to action
- Les méthodes de personnalisation de l'expérience client grâce aux outils numériques : CRM, automatisation des interactions, et dialogue via les réseaux sociaux
- Les stratégies de fidélisation à l'ère du digital
- Les approches et techniques pour renforcer l'engagement et la fidélité des clients grâce aux technologies numériques

## **Prérequis**

- Naviguer sur les outils connectés (ordinateur, smartphone...)

## **Méthodes mobilisées**

Alternance systématique de trois types d'activités de :

- découverte
- démonstration (apports de théories, de techniques et d'outils de la part du formateur)
- mise en pratique (application par des mises en situations, des études de cas...)

## **Moyens**

- Salle de formation et de tables individuelles

## **Modalités d'évaluation**

- Évaluation des acquis de la formation par le formateur

## **Durée**

- 1 jour  
en présentiel  
(7h)

## **Modalités et délais d'accès**

- Sur inscription aux dates indiquées pour chaque session

## **Tarif public**

- 244 €/jour nets de taxe avec prise en charge totale ou partielle possible selon les conditions de l'organisme de financement de la formation professionnelle

## **Tarif artisan**

(Entreprise inscrite au Registre National des Entreprises (RNE), exerçant une activité artisanale dont le code d'activité (APRM) relève de la NAFA, Nomenclature d'Activité Française de l'Artisanat)

- Possibilité de prise en charge partielle du coût de la formation sous réserve des conditions des organismes financeurs - Nous contacter



## **Accessibilité**

Pour les personnes qui rencontreraient des difficultés issues d'une situation de handicap, même léger, merci de nous contacter afin d'établir les modalités d'accessibilité et d'adaptation à la formation

## **Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire**

Siret : 130 020 688 00011

 Se préinscrire

## Nous contacter



*Date de mise à jour : 29 septembre 2025*

Délivré par:

- Angers (CMA49 accueil) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 accueil) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 formation continue) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- La Roche-sur-Yon (CMA85 accueil) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- Laval (CMA53 accueil) : 39, quai André Pinçon - CS 30227 - 53002 LAVAL CEDEX
- Angers (CMA49 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Laval (CMA53 formation continue) : 5, rue Darwin - CS 80806 - 49008 ANGERS CEDEX 01
- Le Mans (CMA72 formation continue) : 5, cour Etienne-Jules Marey - CS 81630 - 72016 LE MANS CEDEX 2
- La Roche-sur-Yon (CMA85 formation continue) : 35, rue Sarah Bernhardt - CS 90075 - 85002 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX
- CMA Pays de la Loire (siège régional) : 6, boulevard des Pâtureaux - 44985 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Ste-Luce-sur-Loire (CMA44 accueil) : 5, allée des Liards - BP18129 - 44981 SAINTE-LUCE-SUR-LOIRE CEDEX
- Cholet, antenne CMA (49) : 5 Boulevard Pierre LECOQ - LA NOVATHEQUE - ZAC du Carteron - 49300 CHOLET

Prochaines sessions:

- CMA Pays de la Loire (siège régional) - Pour toute information complémentaire sur une session en cours ou à venir, contactez-nous. - Pas de date limite d'inscription

Tarifs:

- TOUT PUBLIC - contact
- ARTISAN (INSCRIT AU RM) - contact
- SALARIE(E) - contact
- DEMANDEUR D'EMPLOI - contact