

Structurer et optimiser le parcours clients

Le 13/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le périmètre de l'Omni-canal, la différence entre le multi, le cross et l'omni canal
- Découvrir les stratégies d'un secteur à l'autre
- Méthodes et outils pour mesurer la performance du cross-canal et conduire le changement en interne
- Formuler un parcours client performant en cross/omni canal et adapté à l'activité de son entreprise

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Les dernières évolutions en termes de Relation Client

- Panorama des fonctionnalités Web (click & collect, pick up...), nouvelles fonctionnalités mobiles...
- Nouvelles attentes / exigences clients
- Nouveaux comportements clients
- Nouveaux enjeux

Intégrer et positionner chaque canal au carrefour des attentes client et de l'intérêt de l'entreprise

- SVI / Home Page
- Call Centers, T'Chat en ligne
- Site Web et applications mobiles
- Réseaux sociaux
- SMS / E-Mails
- Le rôle des commerciaux, agences, points de vente & magasins

Après-midi

Formaliser un parcours client

- Identifier les étapes du parcours d'achat
- Etablir la cartographie des contacts actuels

JOUR 2

Matin

Intégrer des dispositifs performants

- Identifier les fonctionnalités Internet/mobile/réseaux sociaux prioritaires
- Les passerelles cross-canal : web to store, store to web, web in store...
- Les automatismes de campagnes
- Les dispositifs d'orientation des clients vers chaque canal

CONTACTEZ
NOUS

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382



Les recettes de la performance

- Panorama des pratiques d'adaptation du canal par rapport au type et au niveau de complexité du contact client

Après-midi

Les étapes clé d'intégration du cross-canal / omni-canal dans les parcours clients

- Techniques de diagnostic de performances
- Techniques de formulation des parcours clients cibles
- Identifier les chantiers requis
- Construire le schéma directeur des projets d'évolution
- Nouveaux process de collecte, de qualification et de recueil de la satisfaction
- Evolution des rôles et méthodes de vente
- Evolution des concepts points de vente et agences
- Techniques gagnantes d'accompagnement du changement

FIN DE LA FORMATION

Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Responsables marketing, Responsables marketing clients, Responsables de Call Center, Responsables webmarketing, Community managers, Chefs de projet

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382