

# Ruptures et connaissance client dans un univers digitalisé

Durée : 3 heures

## **A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?**

### **Public**

- Tout agent en charge de la communication ou de la relation client au sein de sa collectivité, 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 des 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**

- Accueil des stagiaires dans une salle virtuelle dédiée à la formation
- La formation alternera états des lieux chiffrés, 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 de d'évaluation des résultats de la formation**

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

