

Ruptures et connaissance client dans un univers digitalisé

Durée : 3 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

- Elu(e) souhaitant appréhender les impacts de la digitalisation dans la connaissance client afin de mettre en place une stratégie politique adaptée

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 au sein de son territoire

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

