

## Objectifs

- Comprendre les nouvelles approches client utilisant les personas
- Savoir créer ses persona applicables à la communication dans son entreprise
- **Acquérir les outils et méthodes pour utiliser les personas dans sa communication**

## Programme

### Matin:

- Les fondamentaux des nouvelles approches de communication basées sur les personas
- Exercice d'identification des cas concrets applicables à son contexte professionnel
- Les règles de la création d'un bon persona
- Exercice de création d'un persona sur base d'un cas pratique

### Après-midi:

- Les cas d'utilisation des persona dans la communication
- Exercice de mise en pratique sur un cas concret de son entreprise
- Créer un catalogue de persona – exemples d'entreprises
- Cas pratique et mise en route pour la suite

NB : possibilité de compléter les personas avec un module d'enrichissement des profils psychologiques des personas avec la méthode Management Drives

## Les petits + de cette formation

- La découverte des dernières tendances des approches communication
- Des ateliers de mise en pratique et d'amélioration sur base des outils internes de l'entreprise
- La remise de templates prêts à l'emploi pour créer ses persona et ses parcours clients dès son retour au travail

Cibles : tous les experts de la relation client (commerce, marketing, conseil clientèle...)

Prérequis : aucun

Durée de la formation : 1 jours soit 7h de formation

Prix de la formation :

**Inter par stagiaire** : 750€

**Intra forfait** : sur devis

Date de formation en 2024

**Inter** : Plusieurs dates de formation seront communiquées aux participants dès qu'un groupe de 6-8 personnes sera complet, afin de pouvoir déterminer une date qui pourra convenir à tout le monde

**Intra** : à déterminer avec le client

## Modalité d'évaluation

- Exercices de mise en pratique supervisés
- Grille d'évaluation des acquis en fin de formation