

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 la 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 personas 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

Prix de la formation :

Inter par stagiaire : 600€

Intra forfait : sur devis

Date de formation 2025/2026

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