

Expérience Multi-sensorielle & Design Émotionnel : Créer des Moments Inoubliables pour les Clients

Lien : https://afrique-formation.com/formation/experience-multi-sensorielle-design-emotionnel-creer-des-moments-inoubliables-pour-les-clients

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU62

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes du design émotionnel et de l’expérience multi-sensorielle.
- Identifier le rôle des émotions dans la perception et la fidélisation des clients.
- Concevoir des expériences engageantes mobilisant les cinq sens.
- Maîtriser les techniques de marketing sensoriel et de storytelling expérientiel.
- Créer des parcours clients différenciants et mémorables.
- Exploiter les principes du neuromarketing pour améliorer l’engagement client.
- Concevoir des espaces et environnements favorisant l’émotion et le bien-être.
- Intégrer les technologies digitales et immersives dans les expériences clients.
- Mesurer l’impact des expériences émotionnelles sur la satisfaction et la fidélité.
- Développer une stratégie d’expérience client capable de renforcer l’attachement à la marque, la recommandation et la création d’une relation durable avec les clients.

POUR QUI ?

- Directeurs marketing et responsables expérience client
- Responsables relation client et fidélisation
- Professionnels de l’hôtellerie, du tourisme et de l’événementiel
- Responsables de marques et responsables communication
- Designers UX/UI et designers d’espaces
- Architectes, décorateurs et concepteurs d’environnements commerciaux
- Responsables innovation et transformation digitale
- Responsables qualité et satisfaction client
- Managers de centres commerciaux, boutiques et lieux expérientiels
- Entrepreneurs et créateurs d’offres touristiques ou commerciales
- Consultants en stratégie client, branding et marketing sensoriel
- Toute personne souhaitant concevoir des expériences clients immersives, émotionnelles et différenciantes dans les secteurs du tourisme, de l’hôtellerie, du commerce et des services.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DU DESIGN ÉMOTIONNEL

- Comprendre les émotions dans le processus de décision client
- Principes du design émotionnel appliqués aux services et aux espaces
- Évolution de l'expérience client vers une approche immersive

2 / PSYCHOLOGIE DU CLIENT ET NEUROMARKETING

- Comprendre les mécanismes émotionnels du comportement d'achat
- Influence des émotions sur la perception de la marque
- Création d'expériences favorisant l'attachement émotionnel

3 / MARKETING SENSORIEL ET STIMULATION DES CINQ SENS

- Utilisation du son, de l'image, des odeurs, des textures et du goût
- Création d'ambiances cohérentes avec l'identité de marque
- Optimisation des points de contact sensoriels avec le client

4 / CONCEPTION D'UN PARCOURS CLIENT ÉMOTIONNEL

- Cartographie du parcours client (Customer Journey Mapping)
- Identification des moments clés d'émotion et d'engagement
- Création d'expériences personnalisées et mémorables

Afrique Formation

5 / STORYTELLING ET CRÉATION D’EXPÉRIENCES IMMERSIVES

- Construction d’histoires autour de la marque et du produit
- Mise en scène des expériences clients
- Création d’univers émotionnels différenciants

6 / DESIGN DES ESPACES ET ARCHITECTURE ÉMOTIONNELLE

- Influence des couleurs, matériaux, lumières et formes
- Aménagement d’espaces favorisant le bien-être et l’engagement
- Création d’environnements expérientiels dans l’hôtellerie, le tourisme et le commerce

7 / DIGITAL, TECHNOLOGIES IMMERSIVES ET PERSONNALISATION

- Réalité virtuelle, réalité augmentée et expériences interactives
- Intelligence artificielle et personnalisation des interactions
- Intégration du digital dans les parcours physiques et hybrides

8 / CRÉATION D’ÉMOTIONS POSITIVES ET FIDÉLISATION

- Dépasser la satisfaction client pour créer l’enchantement
- Générer des souvenirs positifs et des expériences partageables
- Transformer les clients en ambassadeurs de marque

9 / MESURE DE L’IMPACT ÉMOTIONNEL DE L’EXPÉRIENCE CLIENT

- Indicateurs de satisfaction et d’engagement émotionnel
- Analyse des avis clients et de la perception de marque
- Amélioration continue des expériences proposées

10 / ÉTUDES DE CAS ET CRÉATION D’UNE EXPÉRIENCE MULTI-SENSORIELLE

- Analyse d’expériences innovantes dans le tourisme, l’hôtellerie et le retail
- Conception d’un concept expérientiel complet

Afrique Formation

- Élaboration d’une stratégie intégrant émotions, innovation, design et fidélisation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 10 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation

Afrique Formation — Tous droits réservés