

Concevoir le Parcours d'Expérience Visiteur de A à Z pour un Siège Social ou un Campus d'Entreprise

Lien : https://maroc-performance.com/formation/concevoir-le-parcours-dexperience-visiteur-de-a-a-z-pour-un-siege-social-ou-un-campus-dentreprise

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
AA266

CATÉGORIE
Expérience Visiteur, Accueil Omnicanal et Conciergerie

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les enjeux stratégiques de l’expérience visiteur dans un siège social ou campus
- Identifier les différents profils de visiteurs et leurs attentes
- Construire une cartographie complète du parcours visiteur avant, pendant et après la visite
- Identifier les points de contact, moments clés, irritants et opportunités d’amélioration
- Concevoir une expérience d’accueil cohérente avec l’identité et les valeurs de l’entreprise
- Optimiser les processus d’invitation, d’accueil, d’orientation et d’accompagnement
- Intégrer les dimensions digitales, technologiques et immersives dans le parcours
- Garantir la prise en compte des exigences de sécurité, sûreté, confidentialité et accessibilité
- Coordonner efficacement les différents acteurs impliqués dans l’expérience visiteur
- Définir des standards de service et des indicateurs de performance adaptés
- Mesurer la satisfaction et exploiter les retours visiteurs pour améliorer l’expérience
- Concevoir un parcours visiteur complet, fluide, sécurisé et mémorable de A à Z

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Responsables expérience client et expérience visiteur
- Responsables accueil et services généraux
- Facility Managers et Workplace Managers
- Responsables immobiliers et environnement de travail
- Responsables communication et image de marque
- Responsables événementiel et relations publiques
- Office Managers et responsables de sites
- Responsables sûreté, sécurité et contrôle des accès
- Responsables RH et marque employeur
- Architectes, designers et consultants en workplace
- Hospitality Managers et responsables de l’accueil corporate
- Responsables innovation et transformation des espaces
- Professionnels chargés de concevoir ou d’améliorer l’expérience visiteur dans les sièges sociaux, campus, centres de formation et sites corporate

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux de l’expérience visiteur

- Définir les objectifs d’un parcours visiteur en environnement corporate
- Identifier les enjeux d’image, d’accueil, de sécurité et de fidélisation
- Comprendre les attentes des différents profils de visiteurs

2 / Identifier les profils et besoins des visiteurs

- Segmentation : clients, partenaires, candidats, fournisseurs et délégations
- Analyse des attentes, contraintes et niveaux de service
- Construction de personas visiteurs

3 / Cartographier le parcours visiteur de A à Z

- Identification des étapes avant, pendant et après la visite
- Cartographie des points de contact physiques et digitaux
- Identification des moments clés, irritants et opportunités d’amélioration

4 / Concevoir l’expérience avant la visite

- Invitation, confirmation et collecte des informations visiteurs
- Communication pratique : accès, parking, horaires et consignes
- Préparation personnalisée de l’accueil et anticipation des besoins

5 / Concevoir l’accueil et l’orientation sur site

Maroc Performance

- Signalétique, contrôle d’accès et réception
- Parcours d’orientation dans les espaces du campus
- Gestion des attentes, accompagnement et prise en charge personnalisée

6 / Créer une expérience immersive et mémorable

- Scénarisation des espaces et des différents moments de la visite
- Mise en valeur de la marque, des métiers, innovations et engagements
- Intégration des technologies : écrans, QR codes, applications et dispositifs interactifs

7 / Intégrer sécurité, sûreté et accessibilité

- Contrôle des accès et gestion des visiteurs autorisés
- Intégration des exigences HSE, sûreté et confidentialité
- Accessibilité du parcours pour les personnes en situation de handicap

8 / Coordonner les acteurs du parcours visiteur

- Rôles de l’accueil, sécurité, communication, RH et équipes métiers
- Coordination avec les collaborateurs accompagnant les visiteurs
- Définition des procédures, standards et responsabilités

9 / Concevoir l’après-visite et mesurer la satisfaction

- Suivi post-visite et remerciements
- Collecte des retours et mesure de la satisfaction
- KPI : satisfaction, temps d’attente, fluidité et qualité de service

10 / Déployer et optimiser le parcours visiteur

- Construction du blueprint global de l’expérience visiteur
- Identification des priorités et plan d’amélioration continue
- Mise en situation : conception complète d’un parcours pour un siège social ou campus

Maroc Performance

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

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance