



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

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/experience-multi-sensorielle-design-emotionnel-creer-de-s-moments-inoubliables-pour-les-clients>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU62

 CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil
et Services**

🎯 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.



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

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

- 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

 02 au 06 Nov. 2026

 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>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOUT62

Afrique Formation — Tous droits réservés