

EXPÉRIENCE CLIENT "ION"

DÉMARCHE TYPE

Vivez la différence d'une démarche expérience client performante et éprouvée.

RENCONTRES PRÉPARATOIRES

- Définition du mandat
- Démarrage du projet

ANALYSE ET ENQUÊTE DE VOTRE PRESTATION ACTUELLE

- Client mystère
- Sondages satisfactions clients
- Groupe analyse interne

LAB CRÉATION EXPÉRIENCE CLIENT

- Formation d'un comité qualité
- Cartographier et valider parcours clients
- Définir les piliers de l'expérience client
- Structurer l'expérience client

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Formation de vos ressources (gestionnaires et employés)
- Coaching en rétroaction

CONVERGER

- Lancement du projet et expérimentation
- Ajustement et validation
- Lancement officiel

ACCOMPAGNEMENT DANS L'ACTION

- Évaluation (client mystère) / NPS / sondages, etc.
- Amélioration continue