

obe^a



JEUDI 6 FEVRIER 2025

www.obea.fr

Comprendre ses clients digitaux et optimiser l'expérience client

OBJECTIFS

- Comprendre et analyser l'expérience client Digitale
- S'approprier la notion de relation client dans un contexte d'expérience multicanal
- Comprendre les attentes d'un client Digital
- Mettre en place et proposer des expériences clients réussies

PUBLIC

Managers, DG, Responsables Marketing, Directeurs des Ventes, Commerciaux

PROGRAMME

1- Etat des lieux

- Benchmark sur les expériences clients réussies en Digital
- Les retombées économiques liées à la relation client en Digital

2- Définitions et rappels

- La notion de client
- La relation client et l'expérience client : de quoi parle-t-on ?
- Transposition et adaptation au monde Digital : les composantes de l'expérience client, ses atouts, ses enjeux et ses limites
- Les travers de l'expérience clients Digitale intense : la relation « trop intense », le surplus d'informations, les fausses promesses, le surplus d'offres et de promotions
- Reconnaître un client «butineur » et un client « fidèle »

3- Evaluer l'expérience clients de sa marque

- Analyser le service rendu grâce au Digital : outils de mesure et de pilotage
- Evaluer la valeur ajoutée du service proposé : conception d'une matrice perception/moyens proposés par la marque
- Comprendre la différence entre « personnalisation » et « individualisation »
- Les 4 attentes en matière d'expérience client : être entendu, compris, accompagné, choyé. Les moyens et outils à mettre en place pour y parvenir

4- Les leviers d'une expérience client réussie

- La recommandation spontanée : les bénéfices pour la marque, le client, le consommateur
- L'implication amont du client : les enquêtes, les sites de design, les chats, « les one of a kind product », les négociations en ligne, les sollicitations
- La personnalisation de l'espace client : comment, jusqu'où, sur quoi et pourquoi
- La mesure de l'expérience client et le feed-back
- Les « customers expeditions »

5- Mettre en place son propre plan d'action pour une expérience client réussie

- Séance de CODEV avec les participants

TOUTES LES SESSIONS