

LES 5 ÉTAPES CLÉS POUR REPENSER SON EXPÉRIENCE CLIENT

*Enfin, "mes" 5 étapes hein, genre
à ma façon.*

1

DÉFINIR TES OBJECTIFS

*Parce qu'on ne travaille pas une
expérience de la même manière si
c'est pour augmenter purement le CA
ou pour créer de la recommandation,
eh oui.*

2

ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC COMPLET

*Parce que pour aller où tu veux aller,
eh bien il faut déjà savoir où tu es.
Personnellement, j'axe le diagnostic
sur les canaux de communication /
marketing (entre autres).*

3

VISUALISER TON PARCOURS ACTUEL

Une fois que tu as fait ton diagnostic, pose-le sur le papier (ou l'écran hein soyons d'accord). Le voir te permet de mieux gérer l'étape d'après.

4

COMPARER AU PARCOURS "IDÉAL"

Après avoir réfléchi à ce qui constitue pour toi "le parcours client de rêve", tu t'en sers comme outil de comparaison pour identifier tes points de friction.

Et enfin

5

IDENTIFIER LES AXES D'ACTION

Et maintenant que tu as trouvé tous les trous à ta raquette, eh bien tu réfléchis à comment les remplir, et tu te fais un joli plan d'action.

Bonus

6

FAIRE APPEL À UN PRO

Parce que c'est un métier, que ça prend du temps et que ça nécessite des connaissances particulières ET un point de vue OBJECTIF sur ton business.

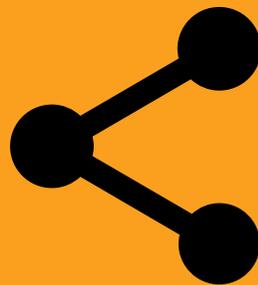
*Ça vous a plu ?
Si vous voulez discuter expériences
clients aux petits oignons,
manifestez-vous, je serais ravie
d'échanger avec vous !*



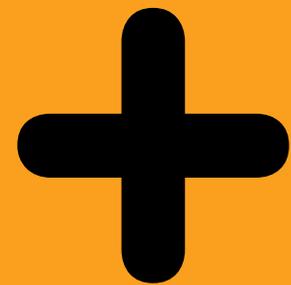
Like



Commente



Partage



Ajoute-moi

MG