

N CA TE REND CLASS*

QUEL EST DONC LEUR SECRET ?

(*même si le café est pas ouf)



Bienvenue

dans la série

“La CX des big boss”

Chaque semaine, je vais te partager les secrets de l'Expérience Client des grands de ce monde, et comment les adapter à un business d'indépendant.

Aujourd'hui, on s'attaque à une entreprise Suisse qui nous a pas mal épaté :

N°4 : Nespresso

Secret n°1

L'innovation

Chez eux → Il faut se rappeler que ce sont des innovateurs. Ils ont repensé l'accessibilité d'un espresso via une capsule qu'on intègre directement à une petite machine compacte. Et la nouveauté, ça attire.

Chez toi → Je te l'accorde, tu ne vas probablement pas breveter une machine. Par contre, tu peux innover sur des procédés, des outils, des frameworks modernes qui augmentent ta performance et l'expérience de ton client.

Secret n°2

Le design

Chez eux → C'est essentiel chez eux.

Qu'il s'agisse des machines, des dosettes, du packaging...

Tout y passe !

Élégance et praticité, pour rendre votre instant café exceptionnel avec "peu".

Chez toi → Il ne faut pas être dans le déni, quand c'est sexy, c'est plus facile à vendre.

Alors ce n'est pas la priorité absolue au début, mais le design de tes interfaces reste important. Ça génère des émotions très positives, donc à ne pas négliger.

Secret n°3

Cohérence de marque

Chez eux → Je le souligne chez eux, car je trouve ça assez marquant.

Leur branding est marquant dans TOUS leurs supports C'est possible, car il est très cohérent et facilement déclinable.

Du coup, ça les rend mémorables.

Chez toi → Enfin, le sacro-saint BRANDING.

Il est important pour toi, car c'est un élément différenciant majeur (surtout dans les milieux très concurrentiels).

Et en plus, ça te permet d'attirer les bons clients.

Secret n°4

Expérience boutique

Chez eux → Je pense que beaucoup se souviennent des pubs avec George Clooney.

Leur signification : chez nous, vous êtes TOUS des VIP. Et on va vous le faire sentir. Spoiler alert : ça a parfaitement marché.

Chez toi → Tu n'as pas besoin d'avoir une boutique pour pouvoir faire naître ce sentiment de VIP chez tes clients.

Tu as besoin de les connaître, savoir ce qui les stimulent et les mettre en application dans ton business en y mettant du cœur.

Secret n°5

Marketing sensoriel

Chez eux → Et là, je peux vous dire qu'ils sont allés loin, c'est aller très loin.

Visuel : leurs tasses, leur branding, leur machine, leurs capsules.

Odeur : leur café, easy.

Sonore : le son de la machine (oui oui Michel), qui était très reconnaissable.

Chez toi → Encore une fois, dans ton cadre ça peut te sembler limiter.

Tu dois effectivement principalement miser sur le visuel et l'auditif, mais ça n'empêche pas d'envoyer du pâté.

T'as kiffé ?

Alors, tu as 3 choses à faire :

1) T'abonner

2) Activer la cloche pour ne pas louper les prochains posts de la série

3) T'inscrire à ma newsletter, car c'est ce genre de contenu que je vais y partager, et même en mieux !

À la semaine pro !