

**Consultante Expérience
& Marketing Client**

Les 4 signes

d'une entreprise qui doit
structurer son expérience client.

Si tu vois ça chez un
de tes clients, aide-
les !

Je t'explique
tout par ici !



**KO
ka
too**
CONSULTING



N°1

Questions récurrentes

Ca, c'est un sacré signe.

Une bonne question est une question qu'on ne pose pas, car on a déjà trouvé la réponse.

SOLUTIONS

- Base de données de réponses
- FAQ
- Enlever / simplifier la friction
- Revoir les informations transmises





N°2

La complétion

Un bon programme / une bonne offre
MAIS personne ne va au bout.

Aïe aïe aïe...

SOLUTIONS

- Entretiens avec des clients types
- Entretiens avec des prospects types
- Mise en place d'un "parcours décrocheurs"





N°3

Trop d'interactions

Ça va un peu avec le n°1.

Mais ici le problème c'est la charge.
On se perd, on s'use et on ne sait pas
quoi prioriser.

SOLUTIONS

- Priorité aux clients (sorry les prospects)
- Base de données de réponses
- Analyse des canaux et interactions
- Redirection et anticipation





N°4

L'équipe en roue libre

Ils sont impliqués (ou pas) mais ne structure pas collectivement, manque de rigueur, ne suit pas une culture client précise.

SOLUTIONS

- Entretien exploratoire avec l'équipe
 - Création d'outil commun
 - Considération des besoins et frictions →
 - Leur faciliter la vie
 - Les impliquer
- 



Tu as vu ça chez un client ?

Eh bien c'est l'heure de lui filer un
coup de main sur son expérience
client !

Et si c'est dans ton propre biz, mes
mp sont ouverts.



Consultante Expérience
& Marketing Client

Tu veux apprendre à gérer ça pour tes clients ?

Reste dans le coin...



KO
ka CONSULTING
too