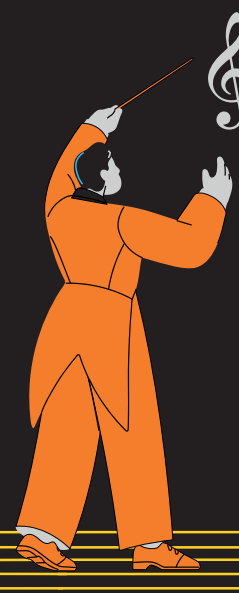
orange Business

Les 8 étapes d'une feuille de route CX efficace



1 Évaluer l'état actuel

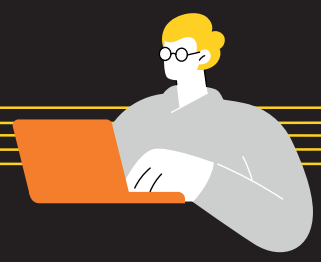
Analyser les pain points et des axes d'amélioration, posant ainsi les bases d'une stratégie orientée performance

2 Cartographier le parcours client

De la prise de contact au support post-achat, pour identifier les points de friction et créer des opportunités d'enchantement à chaque étape

3 Instaurer une culture centrée client

Mettre en place des processus internes centrés sur le client afin d'aligner l'ensemble de l'organisation, et ancrer une culture d'empathie et de responsabilité autour de la satisfaction client



4 Renforcer la personnalisation

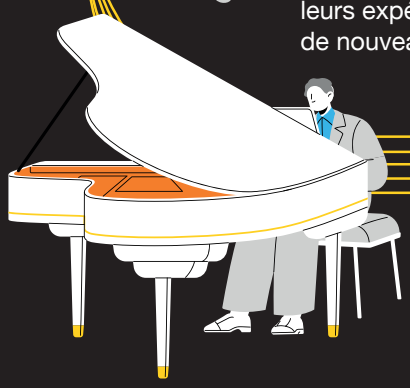
Exploiter la data et le CRM pour personnaliser les interactions, anticiper les besoins et créer des expériences mémorables qui renforcent la fidélité

5 Fluidifier l'omnicanal

Intégrer les différents canaux pour offrir une expérience fluide, facilitant l'accès et réduisant ainsi les obstacles dans le parcours client

6 Mettre en place des feedbacks en temps réel

Identifier rapidement les problèmes et les axes d'amélioration, témoignant ainsi de la réactivité et de l'engagement envers les retours clients.



7 Fédérer une communauté

Avec les réseaux sociaux, programmes de fidélité et événements. Les clients deviennent ambassadeurs et partagent leurs expériences positives en attirant de nouveaux clients

8 Innover en continu

Assurer la pérennité et la compétitivité de l'entreprise sur son marché, en maintenant la fidélité et la satisfaction de ses clients.

.