

L'expérience client

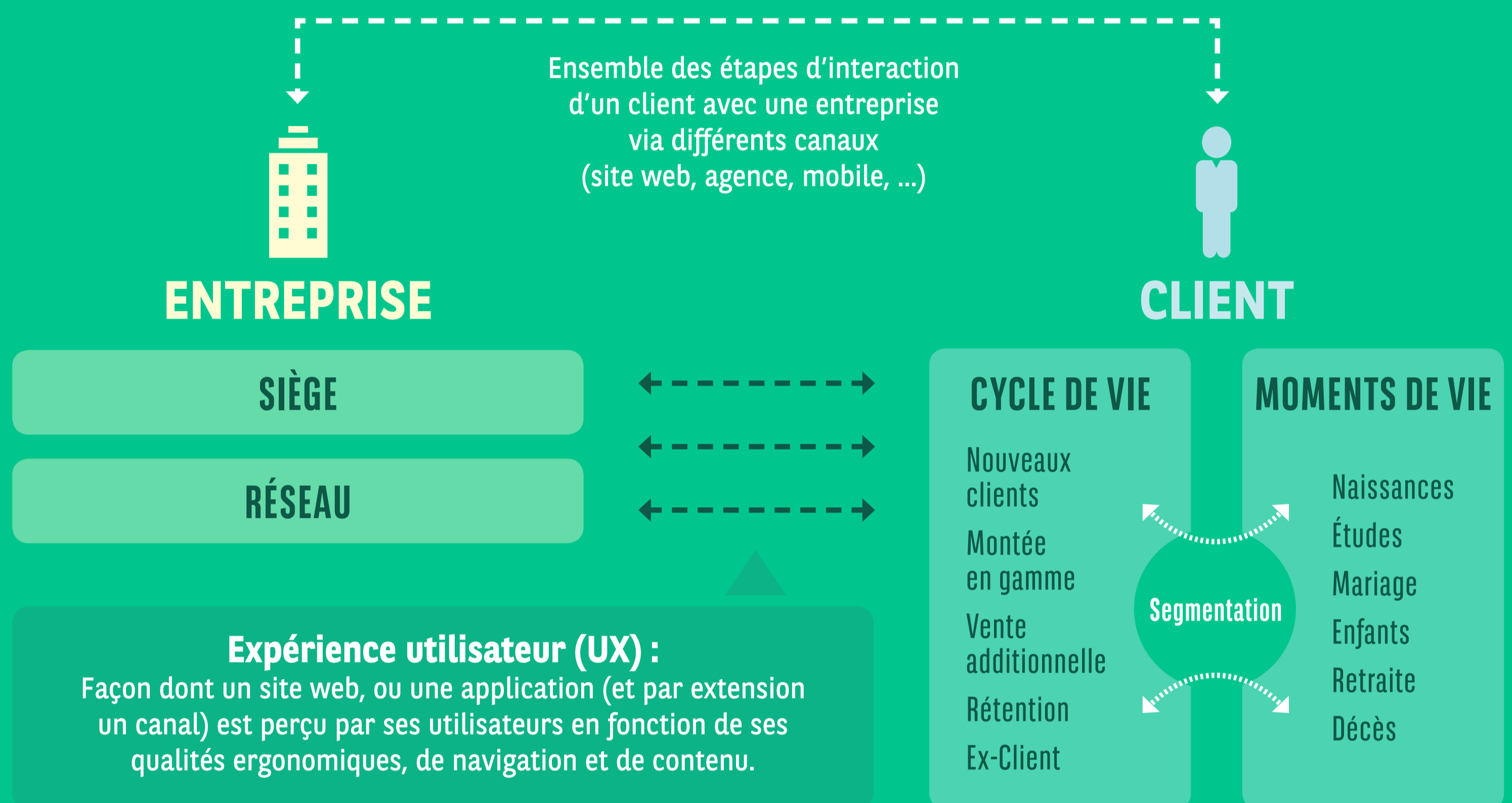
CX (Customer Experience) = somme des expériences du client sur tous les canaux, pour tous les produits et services, pendant toute la durée de sa relation avec la Marque sur ses parcours, en s'appuyant sur :



Expérience de Marque :

Manière dont une Marque prend vie dans l'esprit du public, elle permet de construire et d'aligner l'expérience client.

Parcours client



Importance de la mesure des émotions



Innovation
Amélioration des process, produits & services

ENGAGEMENT

VENTES

+ de fidélisation

% 12 % des clients sont fidèles à une marque et représentent 70 % des ventes.
(source : Customer Insight Group, 2012)

PRODUCTIVITÉ

+ de self-service

% D'ici 2020, le client gèrera 85 % de la relation avec une entreprise sans intervention humaine.
(source : Gartner)

SATISFACTION

+ de recommandations

% Le coefficient de corrélation entre CX & NPS est très élevé (0,679) pour les Banques (vs 0,618 pour les Distributeurs).
(source : Forrester)

