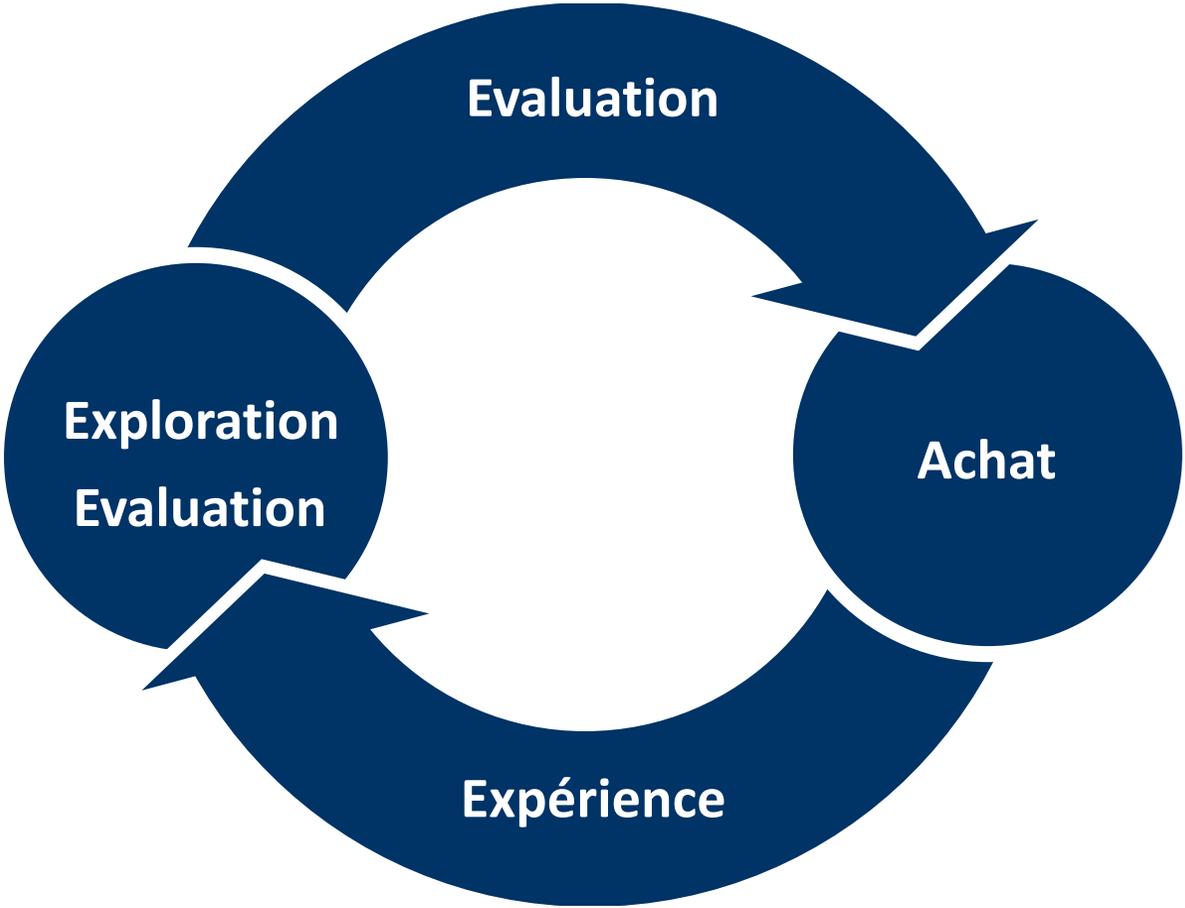
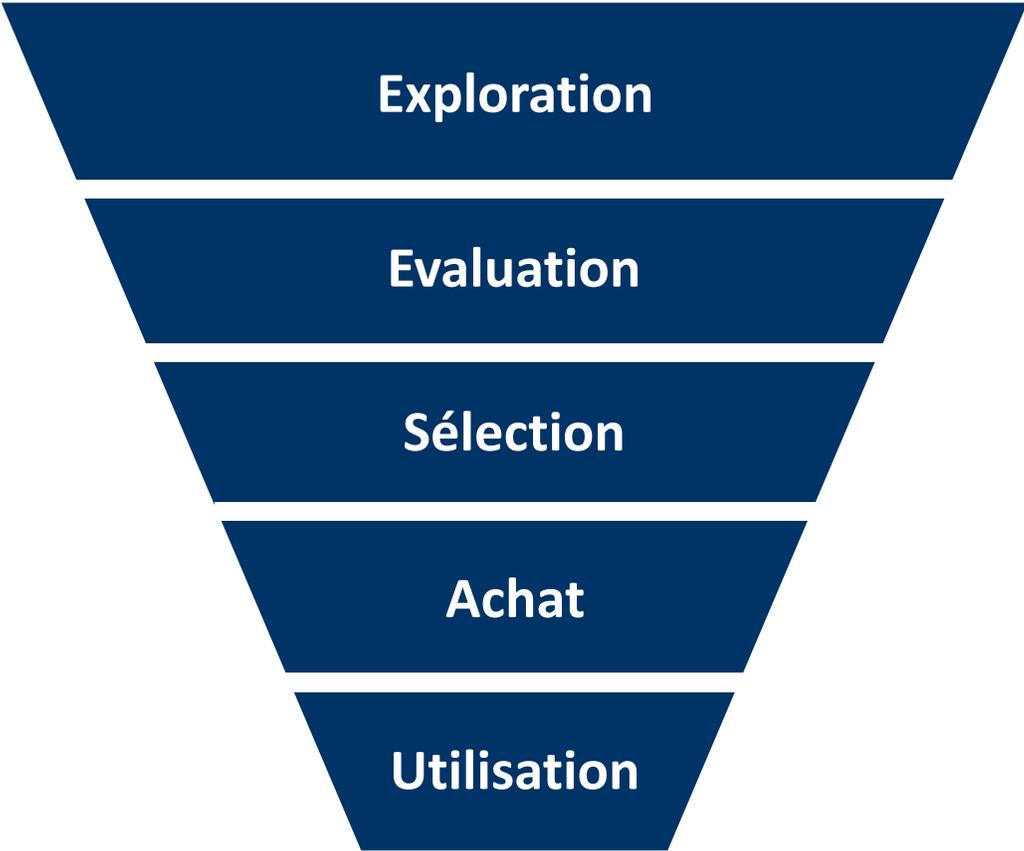


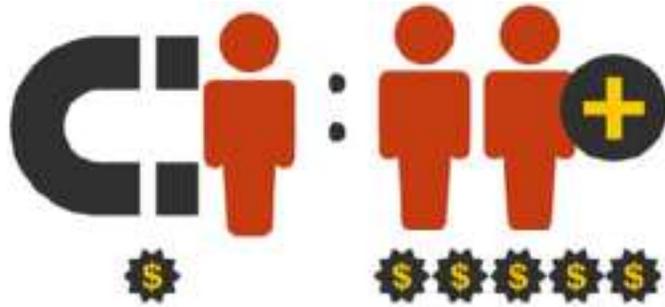
GÉRER LA RELATION CLIENT OMNISCANALE : UN IMPÉRATIF POUR FIDÉLISER LES CLIENTS

GILLES TALBOT - PRINCIPAL BUSINESS CONSULTANT
MARDI 06 DÉCEMBRE 2016

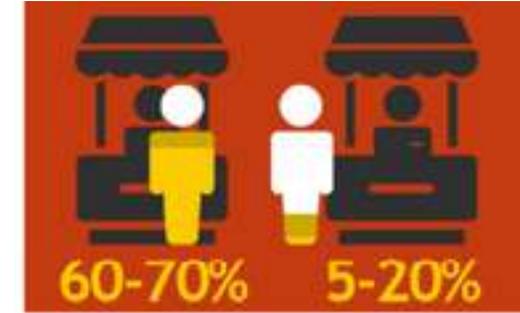
LE CYCLE DE VIE CLIENT



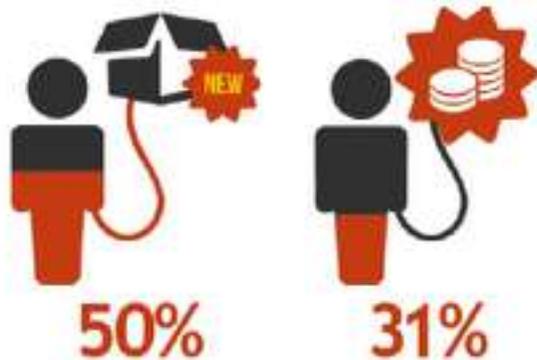
LA VALEUR DE LA FIDÉLISATION CLIENT



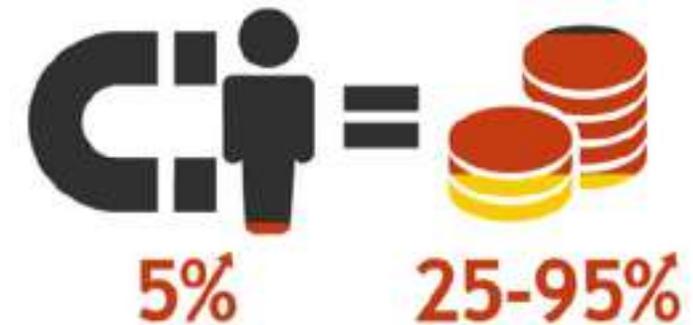
EN MOYENNE, ACQUÉRIR UN NOUVEAU CLIENT COÛTE 5 FOIS PLUS CHER QUE D'EN GARDER UN



LA PROBABILITÉ DE VENDRE À UN CLIENT EXISTANT EST DE 60 À 70% ALORS QUE POUR UN NOUVEAU CLIENT, ELLE EST DE 5 À 20%



PAR RAPPORT AUX NOUVEAUX CLIENTS, LES CLIENTS EXISTANTS SONT 50% PLUS ENCLINS À TESTER DE NOUVEAUX PRODUITS ET DÉPENSENT EN MOYENNE 31% DE PLUS

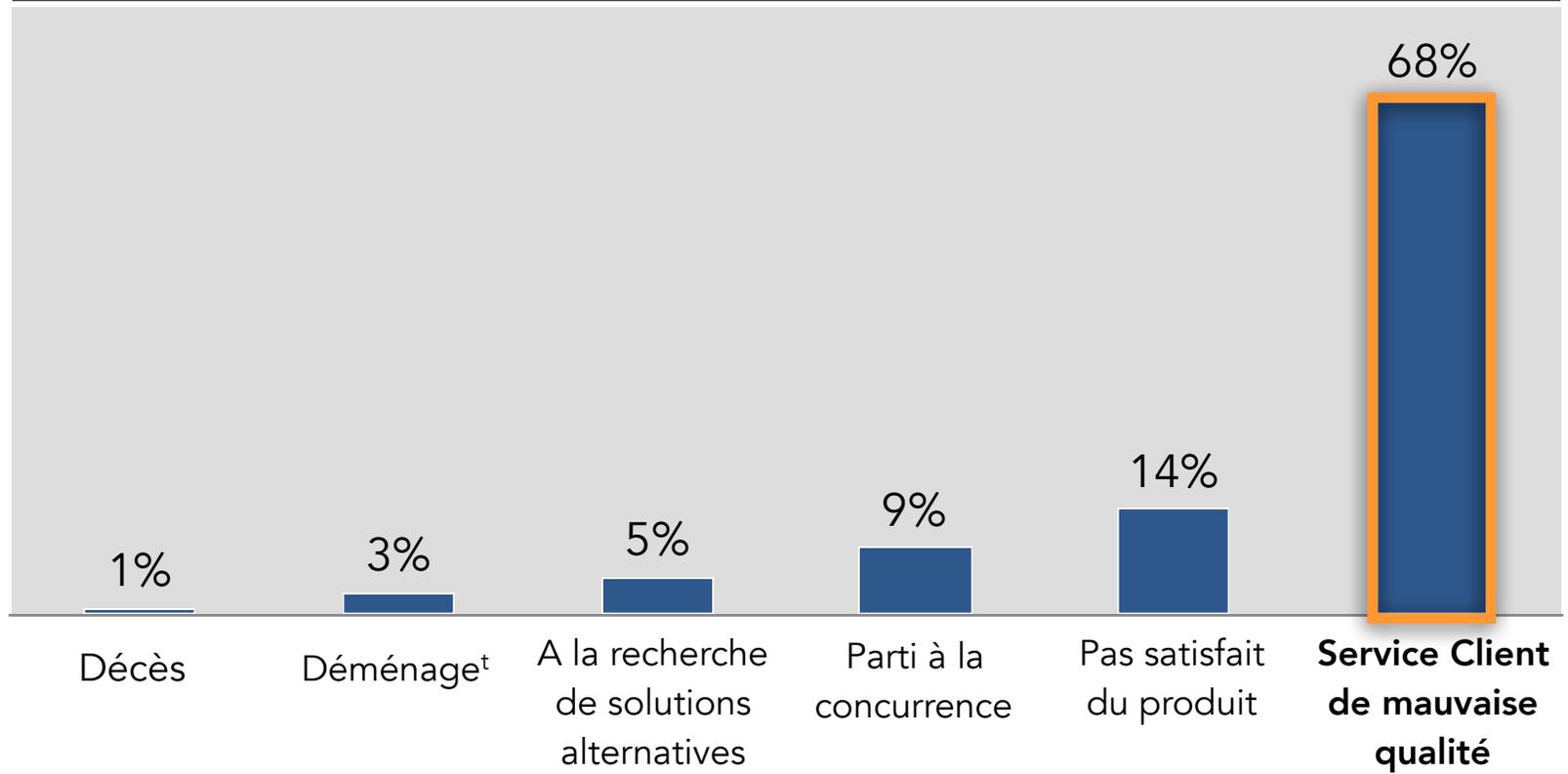


UNE AUGMENTATION DE 5% DU TAUX DE RÉTENTION PEUT GÉNÉRER UNE AUGMENTATION DE 25 À 95% DES PROFITS

L'EXPÉRIENCE CLIENT, UN ENJEU MAJEUR



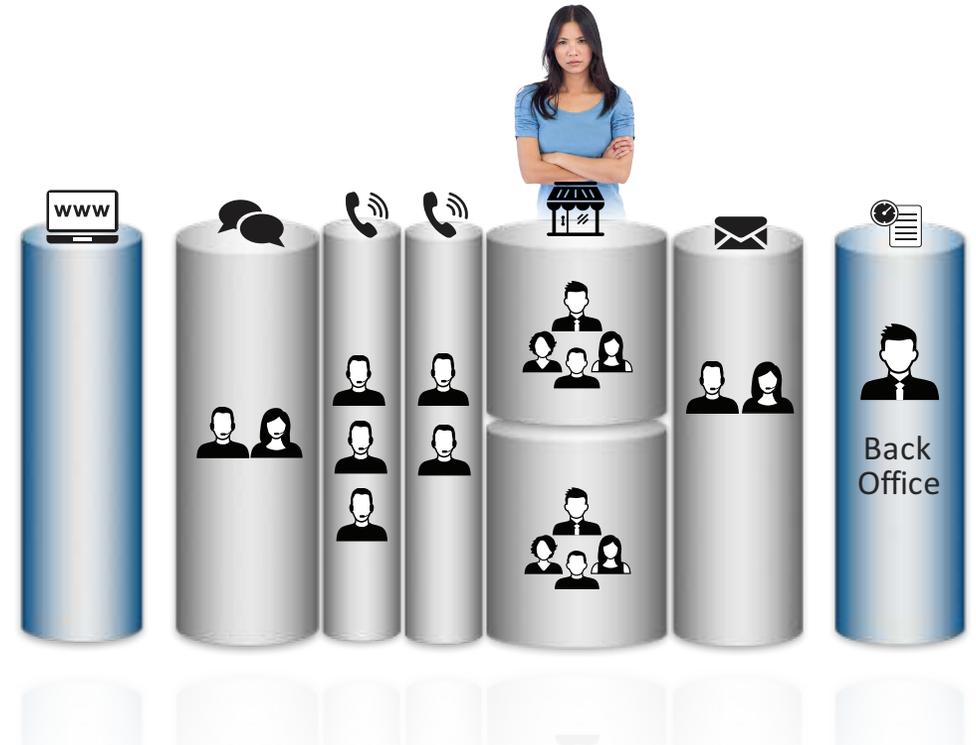
LES RAISONS POUR LESQUELLES LES CLIENTS QUITTENT UN FOURNISSEUR



DE NOUVEAUX CHALLENGES DANS LA RELATION CLIENT



DES CLIENTS PLUS EXIGEANTS QUI PASSENT D'UN
CANAL À L'AUTRE...



...MAIS DES SILOS TECHNOLOGIQUES ET
ORGANISATIONNELS AU SEIN DES ENTREPRISES

PASSER À UNE GESTION OMNISCANALE



UNE CONVERSATION FLUIDE ENTRE LE CLIENT ET L'ENTREPRISE À TRAVERS DIFFÉRENTS CANAUX

- SUIVRE ET TRACER LE PARCOURS DES CLIENTS SUR LES DIFFÉRENTS CANAUX (VISION 360° DU PARCOURS)
- GÉRER LES TRANSITIONS D'UN CANAL À L'AUTRE

PASSER À UNE GESTION OMNISCANALE

MULTICANAL



SVI

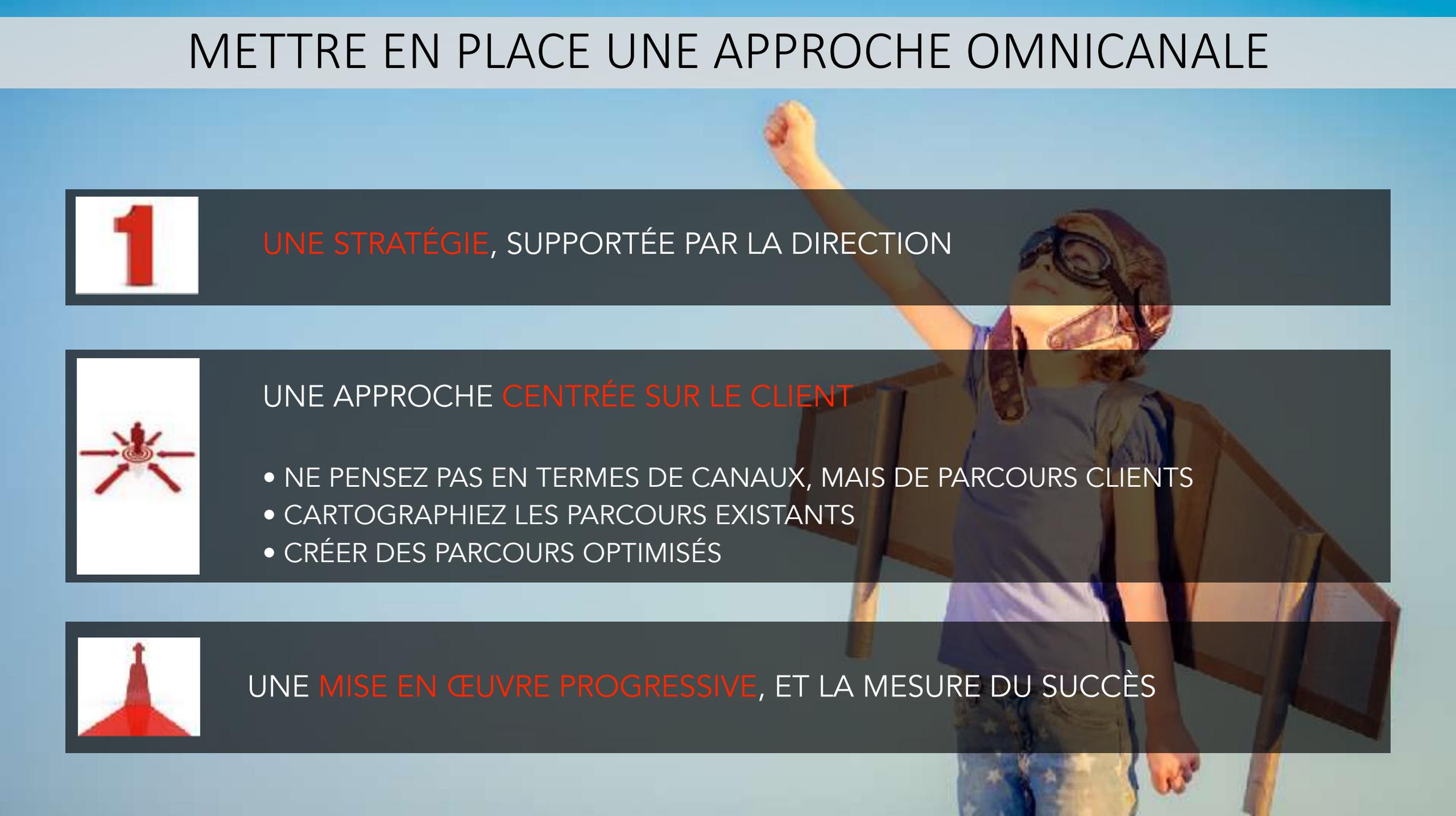
Pour une assurance auto, tapez 1
Pour une assurance habitation, tapez 2

OMNISCANAL



Bonjour,
Je vois que vous êtes intéressée par notre offre XXXX

METTRE EN PLACE UNE APPROCHE OMNISCANALE



1

UNE STRATÉGIE, SUPPORTÉE PAR LA DIRECTION



UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LE CLIENT

- NE PENSEZ PAS EN TERMES DE CANAUX, MAIS DE PARCOURS CLIENTS
- CARTOGRAPHIEZ LES PARCOURS EXISTANTS
- CRÉER DES PARCOURS OPTIMISÉS



UNE MISE EN ŒUVRE PROGRESSIVE, ET LA MESURE DU SUCCÈS

MERCI DE VOTRE
ATTENTION

