

Ré(inventer) son échelle de l'enchantement client



Eric Dadian
Président - AFRC



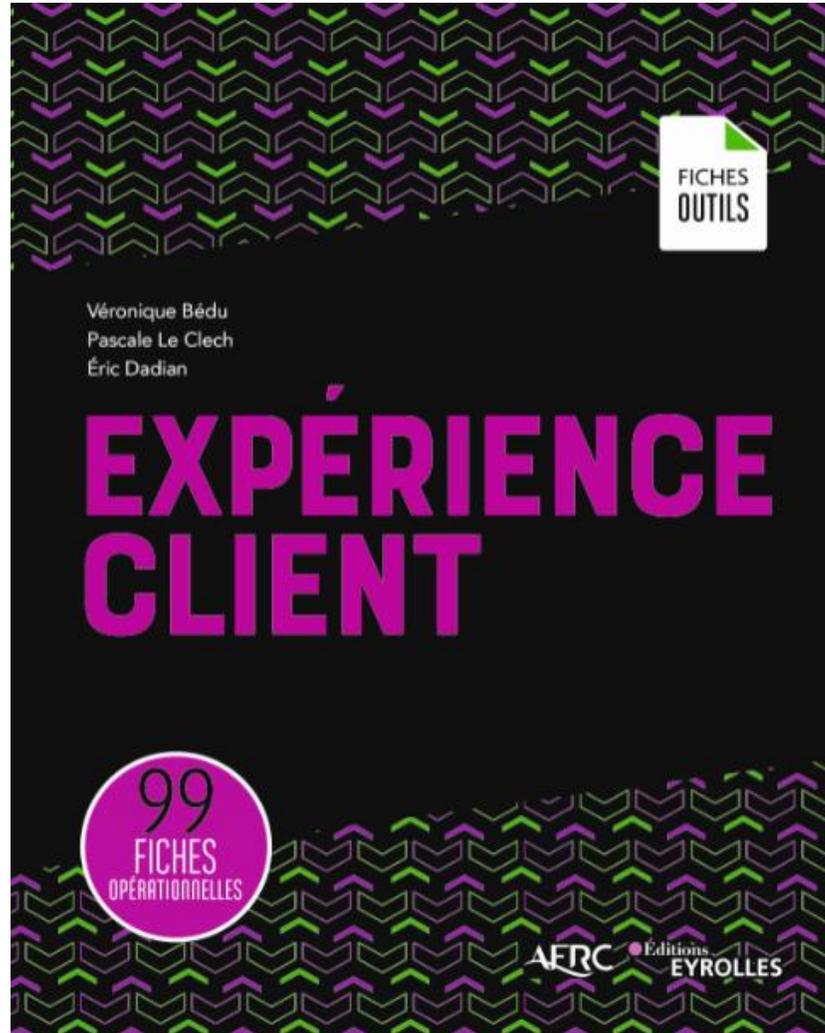
Véronique Bédu
Responsable CoRelations



Pascale Le Clech
Consultante - Formatrice

Mardi 05 mai 2020 - 11h00 à 11h45

L'expérience client : de la relation à l'enchantement client

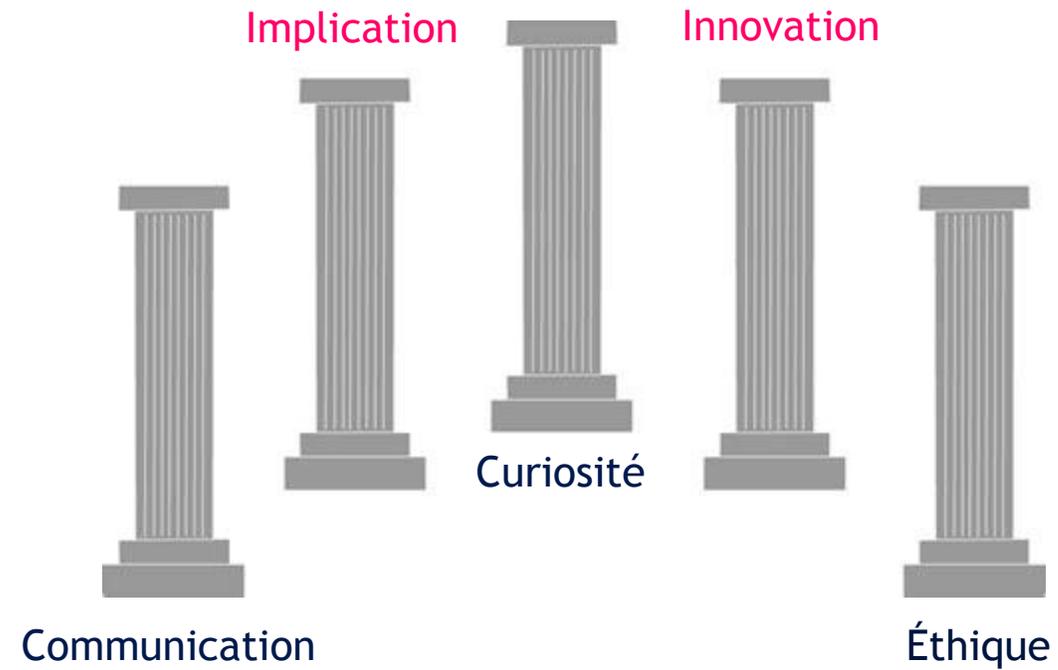


De la Relation Client à l'enchantement client

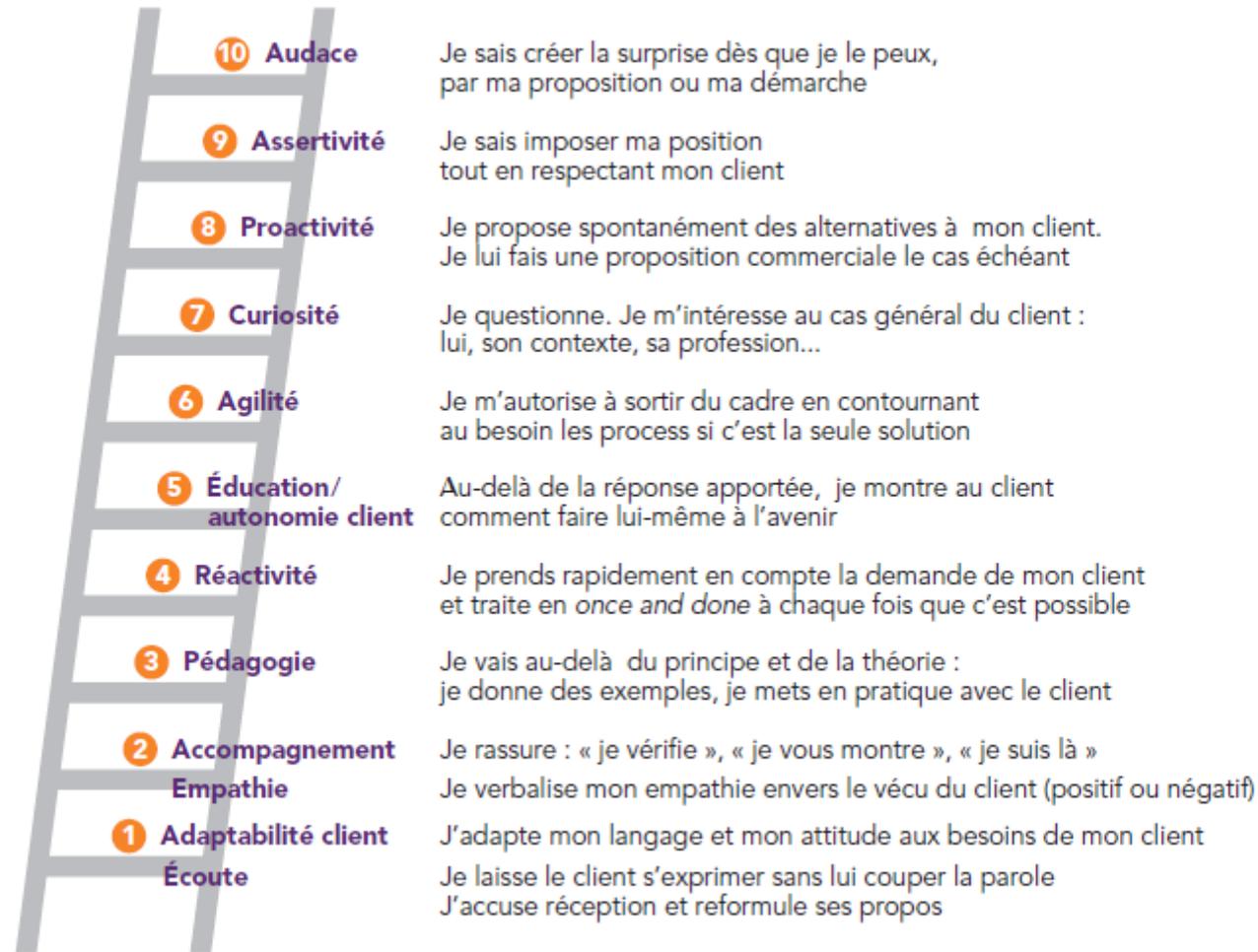
Cet ouvrage (9 modules et 65 fiches):

- Retracer les avancées de l'expérience client avec l'arrivée de l'IA
- Nous aide à comprendre, mettre en place et faire vivre l'Expérience Client avec les outils pratiques applicables sur le terrain
- Nous aide à construire un socle solide et profondément humain pour connaître, satisfaire et fidéliser le client

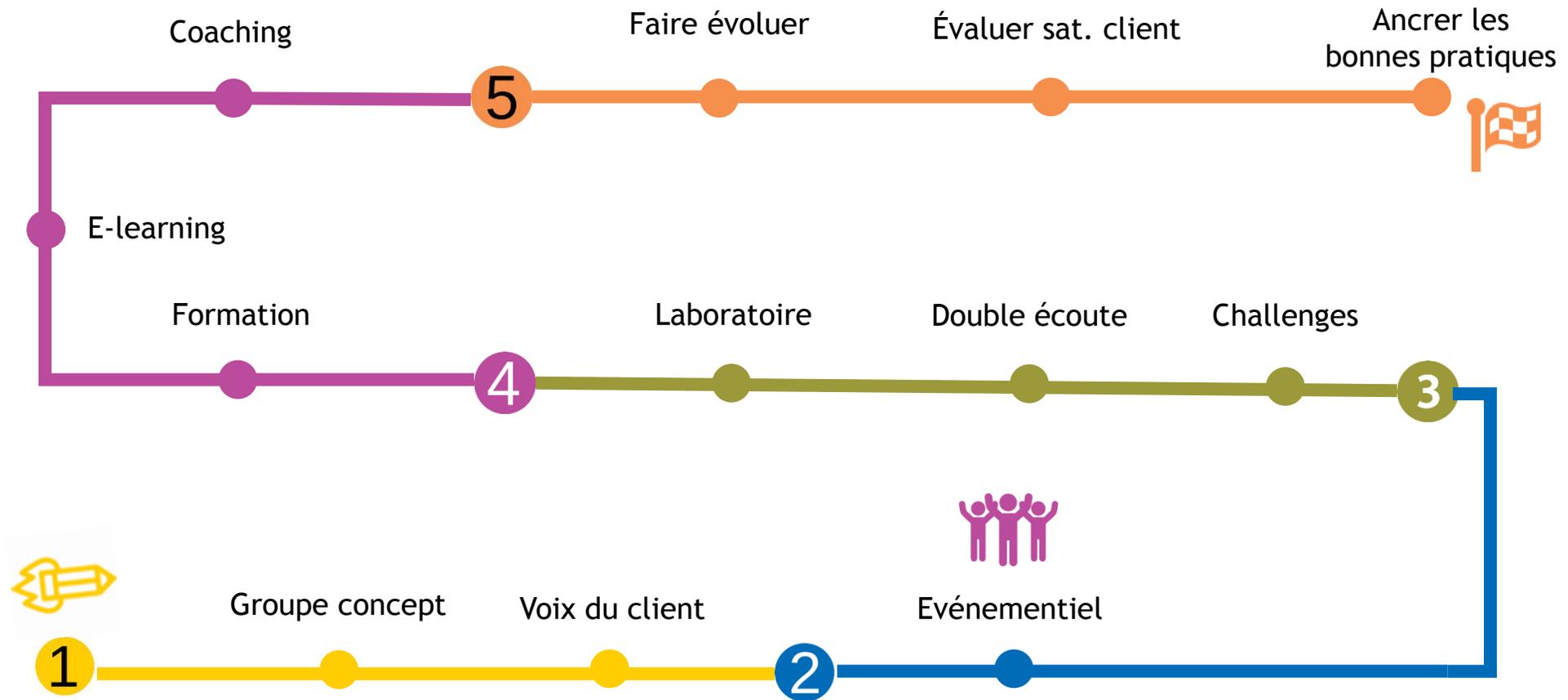
Les 5 piliers de l'enchantement client en 2020



Un exemple d'échelle de l'enchantement client



Construire et faire vivre l'échelle de l'enchantement client



- 1 Bâtir
- 2 Lancer
- 3 Mettre en oeuvre
- 4 Faire vivre
- 5 Pérenniser

EXPÉRIENCE CLIENT

Pratique et basée sur l'expérience, ce guide opérationnel complet propose **65 fiches** abordant toutes les facettes de l'expérience client, trace ultime que l'interaction d'un client avec votre marque laisse dans son esprit. Il s'agit aujourd'hui, plus que jamais, de s'assurer que la relation client répond à son objectif premier : satisfaire et fidéliser les clients qui vous font confiance.

- Comprendre le glissement qui s'est opéré et s'opère encore entre « relation » et « enchantement » client.
- Évaluer les attentes et les attentes de l'expérience client aujourd'hui, en prenant en compte les grands domaines inclus par l'analyse de PIA.
- Comprendre, mettre en place et faire vivre l'expérience client dans sa dimension « relationnelle », avec des outils pratiques, directement applicables sur le terrain.
- Maîtriser les 5 piliers de l'enchantement client : communication, implication, curiosité, innovation, éthique.
- Évaluer et mesurer les effets de la relation client.

Les ouvrages de la collection **65 FICHES OPÉRATIONNELLES** proposent de découvrir et d'appliquer le savoir de nos experts opérationnels et académiques, dans tous les domaines de l'entreprise (marketing, stratégie, innovation, développement durable, etc.).

www.editions-eyrolles.com
 Editions Eyrolles | Paris
 Distribution : InterEditions

VERONIQUE BÉDU cofonde la société *Collective*, spécialisée dans la formation à la relation client. Elle intervient en ateliers auprès des grands entreprises, principalement dans les secteurs d'activité de la banque et de la haute technologie.

PASCAL LE CLECH est consultant chez *Veronica* spécialisée dans le management de la relation client, après avoir été responsable d'équipe en tant qu'agent. Elle contribue au savoir des équipes de formation au pilotage d'entreprises de haute culture et de haute technologie.

ÉRIC DEDIEU est chargé depuis 20 ans dans la direction d'activités de conseil et d'implémentation. Après 20 ans passés chez SAP, il crée avec Danièle Lemerle à Paris qui travaille avec 120 intervenants. Il est spécialiste national de l'implémentation de la Gestion Client (CRM) et de l'analyse de la satisfaction client. **ÉRIC DEDIEU** intervient depuis plusieurs années dans les universités.

Veronique Bédu
 Pascal Le Clech
 Eric Dedieu

EXPÉRIENCE CLIENT

Veronique Bédu
 Pascal Le Clech
 Eric Dedieu

EXPÉRIENCE CLIENT

65 FICHES OPÉRATIONNELLES

FICHES OUTILS

- 1. L'ÉVALUATION DE LA RELATION CLIENT**
 - 1.1 La relation client et l'impact de la parole
 - 1.2 La promesse de la relation client
 - 1.3 La fidélité, l'attachement et l'impact de la relation client
 - 1.4 La satisfaction de la promesse client
 - 1.5 Les outils de mesure de la relation client
 - 1.6 Les indicateurs de la relation client
- 2. LA RELATION CLIENT DANS L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE**
 - 2.1 La relation client et le numérique
 - 2.2 La promesse client et le numérique
 - 2.3 La relation client et le numérique
 - 2.4 La relation client et le numérique
 - 2.5 La relation client et le numérique
- 3. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 3.1 L'impact du numérique
 - 3.2 La relation client et le numérique
 - 3.3 La relation client et le numérique
 - 3.4 La relation client et le numérique
 - 3.5 La relation client et le numérique
- 4. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 4.1 L'impact du numérique
 - 4.2 La relation client et le numérique
 - 4.3 La relation client et le numérique
 - 4.4 La relation client et le numérique
 - 4.5 La relation client et le numérique
- 5. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 5.1 L'impact du numérique
 - 5.2 La relation client et le numérique
 - 5.3 La relation client et le numérique
 - 5.4 La relation client et le numérique
 - 5.5 La relation client et le numérique
- 6. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 6.1 L'impact du numérique
 - 6.2 La relation client et le numérique
 - 6.3 La relation client et le numérique
 - 6.4 La relation client et le numérique
 - 6.5 La relation client et le numérique
- 7. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 7.1 L'impact du numérique
 - 7.2 La relation client et le numérique
 - 7.3 La relation client et le numérique
 - 7.4 La relation client et le numérique
 - 7.5 La relation client et le numérique
- 8. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 8.1 L'impact du numérique
 - 8.2 La relation client et le numérique
 - 8.3 La relation client et le numérique
 - 8.4 La relation client et le numérique
 - 8.5 La relation client et le numérique
- 9. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 9.1 L'impact du numérique
 - 9.2 La relation client et le numérique
 - 9.3 La relation client et le numérique
 - 9.4 La relation client et le numérique
 - 9.5 La relation client et le numérique
- 10. LA RELATION CLIENT ET LE NUMÉRIQUE**
 - 10.1 L'impact du numérique
 - 10.2 La relation client et le numérique
 - 10.3 La relation client et le numérique
 - 10.4 La relation client et le numérique
 - 10.5 La relation client et le numérique

AERC Eyrolles



WEBINAR

Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes lors de nos prochains webinars

Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction

Ne manquez pas nos prochains webinars :



La gestion du COVID-19 au sein du groupe ACCOR



Eric Dadian
Président - AFRC



Ian Di Tullio
Global Senior Vice President Guest
ACCOR

Jeudi 14 mai 2020 - 11h00 à 11h45



COVID-19 : une opportunité pour les Ressources Humaines



Eric Dadian
Président - AFRC



Bruno Le Normand
Président de la compagnie
des DRH

Mardi 19 mai 2020 - 11h00 à 11h45

