

Conférence : Réinventez votre expérience client

Et votre expérience RH en même temps !

#CX #UXDesign #SensClient #EspritService #DataManagement #Workstyle

Réinventez votre expérience client c'est recréer notre chaîne de valeur ; c'est à la fois redessiner des parcours et créer des expériences, chercher l'épure, le geste irrésistible ; c'est aussi engager un nouveau contrat relationnel et une éthique comportementale qui vont créer de la valeur tant pour le client que pour nos équipiers.

Développer la « culture client » n'est pas un simple choix stratégique ou une orientation managériale. A l'ère d'une économie plus collaborative, l'orientation client est un véritable **levier de développement durable**, bénéfique tant pour le client que pour les collaborateurs et l'entreprise. Les enjeux de la culture client doivent nécessairement être compris par l'ensemble des collaborateurs. L'orientation client s'incarne dans le projet de développement de l'entreprise et dans la recherche de qualité. Parler client est un langage commun à une équipe tournée sans complexe vers la satisfaction client, véritable **outil de fidélisation et de conquête**.

Les 5 clés pour réinventer votre expérience client ... et inspirer votre expérience RH

1. Adoptez un positionnement fort
 2. Personnalisez votre relation client grâce à une exploitation intelligente des data et à la maîtrise de l'excellence relationnelle
 3. Redessinez votre parcours client dans une logique omni-canal
 4. Écoutez, mesurez, amplifiez.
 5. Développez et améliorez une organisation et une culture *customer-centric*
- **Par de nombreux exemples concrets, je vous donne les clés de compréhension et les méthodes pour réinventer joyeusement et durablement, avec vos équipes, votre expérience client.**

Delphine Buisson - Entrepreneur, Auteur, Speaker

Mon métier, c'est créer le mouvement, éveiller les consciences, donner envie d'évoluer, décomplexer les changements ; entraîner des hommes, des femmes, des jeunes, à rêver, oser, entreprendre et à réussir. J'aime capter les tendances, développer des programmes de transformation liés au digital et d'activation du potentiel humain (individuel & collectif), engager à l'expérimentation, apprendre et transmettre.

Contact : delphinebuissonspeaker@gmail.com 06 35 43 12 96

Site : www.delphinebuisson.fr – www.courirsavie.fr – Youtube/Linkedin/Instagram/Facebook