

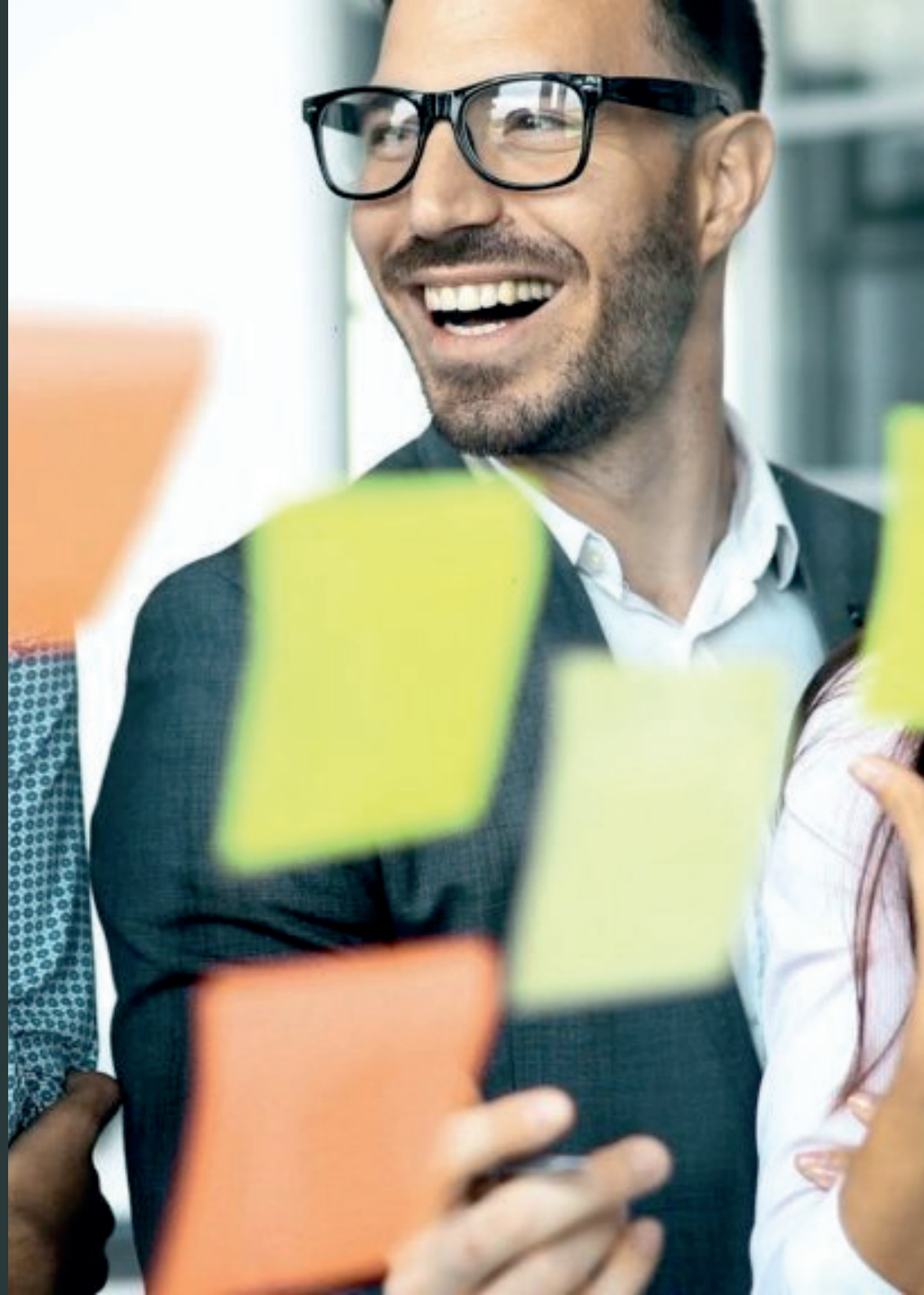
# FASTUP

Expérience client

## COMPRENDRE ET RENFORCER LES RELATIONS CLIENTS

ATELIER EXPERIENTIEL EN VIDEOCONFERENCE  
POUR :

- (re)placer vos clients au centre de votre stratégie business pour créer du lien sur le long-terme
- structurer une approche pour comprendre les besoins et formuler des réponses commerciales
- concevoir des segmentations efficaces pour augmenter vos performances marketing et vente



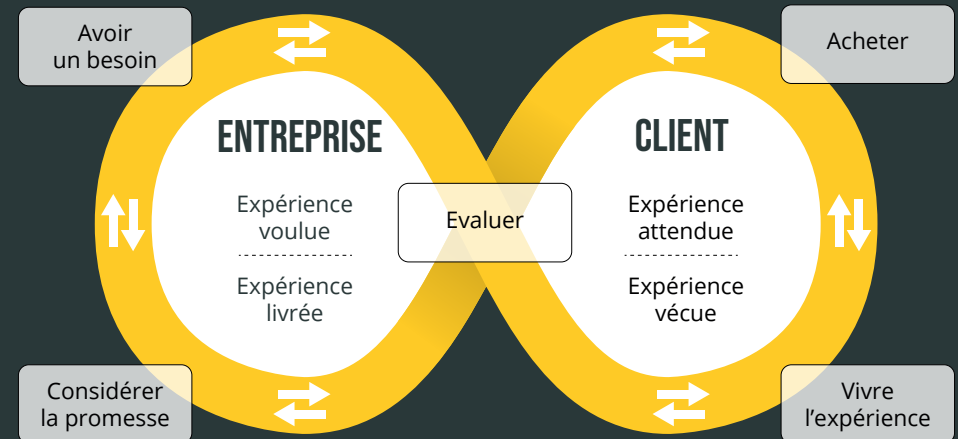
# EXPÉRIENCE CLIENT : OÙ EN ÊTES-VOUS ?

L'expérience client est l'ensemble des interactions perçues par le client, avant, pendant et après l'achat.

Il y a quelques années encore, les entreprises concevaient des produits et services très clairement définis. Aujourd'hui les métiers sont de plus en plus complexes. On ne conçoit plus uniquement un produit ou un service mais un système complet qui se structure autour d'une expérience client efficace et intégrée.

C'est un changement de paradigme que les entreprises doivent intégrer et optimiser dans leurs stratégies pour assurer leurs performances commerciales de demain.

## Le nouveau modèle de comportement du consommateur



Adapté d'Accenture : « The non-stop customer model experience », 2013.

**Ne prenez pas le risque de gaspiller votre temps, votre énergie et votre argent en travaillant sur des produits et services qui n'intéressent plus personne.**





Notre atelier

## **SÉANCE 1 : COMPRENDRE L'EXPÉRIENCE CLIENT**

Lors de cette séance, nous vous ferons découvrir les principes de l'expérience client.

Vous serez amené à mener des réflexions qui vous donneront les clés pour comprendre qui sont vos clients et concevoir des personas efficaces et réalistes.

Nous vous parlerons aussi de la customer journey, nous vous amènerons à réfléchir à l'optimisation des points de contacts clients et aussi à l'élaboration d'une proposition de valeur efficace.

A l'issue de la première séance tous les participants recevront des exercices concrets à réaliser en groupe pour préparer la deuxième séance.

Notre atelier

## **SÉANCE 2 : ALLER PLUS LOIN**

Afin de tirer le meilleur de la première séance, nous analyserons ensemble les résultats des exercices pratiques afin de dessiner les premières pistes de l'optimisation de l'expérience client au sein de l'entreprise.

Nous prendrons ensuite le temps de répondre aux questions qui auront émergé durant l'atelier et procéderons à un debriefing de l'expérience.

Notre atelier  
**EN PRATIQUE**

Notre atelier se déroule en 2 séances de 90 minutes.

Dans un premier temps, nous organisons une réunion de travail pour comprendre vos enjeux, vos contraintes et organiser les ateliers en vidéoconférence. 2 coachs facilitateurs animeront les 2 sessions expérientielles en vidéoconférence.

Maximum 10 participants afin de permettre les meilleures interactions.

Prévoir une semaine minimum entre chaque atelier.

**ATELIER EXPÉRIENTIEL**  
**« COMPRENDRE ET RENFORCER**  
**LES RELATIONS CLIENTS »**

**INTÉRESSÉ(E)?**

Prenez contact avec nous pour un entretien sans engagement.

**FASTUP**

Olivier Gerbehaye  
+32 475 37 50 53  
olivier@fastup.be