

perte de repères

contestations

inertie interne

morosité ambiante

équipes
démotivées

manque de considération

buzz négatif

process trop lourd

low cost

clients insatisfaits

taux de commandes défectueux

faible rating

ROI en baisse

Et si nous parlions
d'expérience client
positive !

85%
des consommateurs
sont prêts à payer
jusqu'à **25%**
plus cher
pour
1
expérience client
supérieure.

*Harris Interactive
USA 2010*

A photograph of a dirt path winding through a forest. The path is made of dirt and is surrounded by tall trees and ferns. The scene is lit with natural sunlight, creating a warm and inviting atmosphere. The path leads into the distance, disappearing into the trees.

Optimisez l'expérience client

écoute, découverte

Une expérience client positive, originale et interactive, permet de mieux capter et fidéliser la clientèle.

L'expérience client

Embarquez vos équipes

dynamisme, pro-activité

Accompagnement
du changement
Management
Formation





L'expérience client

Dynamisez vos ventes

cocktail séduction

Marketing
e-marketing
Communication
Action commerciale

Choisissez nos 5 experts

sérénité



Dominique BALETTE-PAPE
(ESCP)

e-marketing, ergonomie,
expérience utilisateur/client,
accompagnement du changement

Caroline BIANCHI
(ESCP)

marketing stratégique, études,
innovation/créativité,
management de projet.

Christine MONERRIS
(ISP)

efficacité professionnelle,
communication orale, écrite,
prise en parole en public,
gestion des conflits.

Isabelle MOUNIER-EMEURY
(Audencia)

marketing stratégique,
combinaison marque-client-
collaborateur, services

Catherine OBRECHT
(Audencia)

marketing opérationnel, action
commerciale, synergie marketing
vente, développement durable

L'expérience client

Construisons ensemble

boîte à outils

Points
de contact client

Théorie
des enfers

Carte
heuristique

Matrice croisée

Utilisabilité
ergonomie IHM

Diagramme
d'Ishikawa

Baromètre
des pratiques

METAPLAN

PREDOM

VAKOG

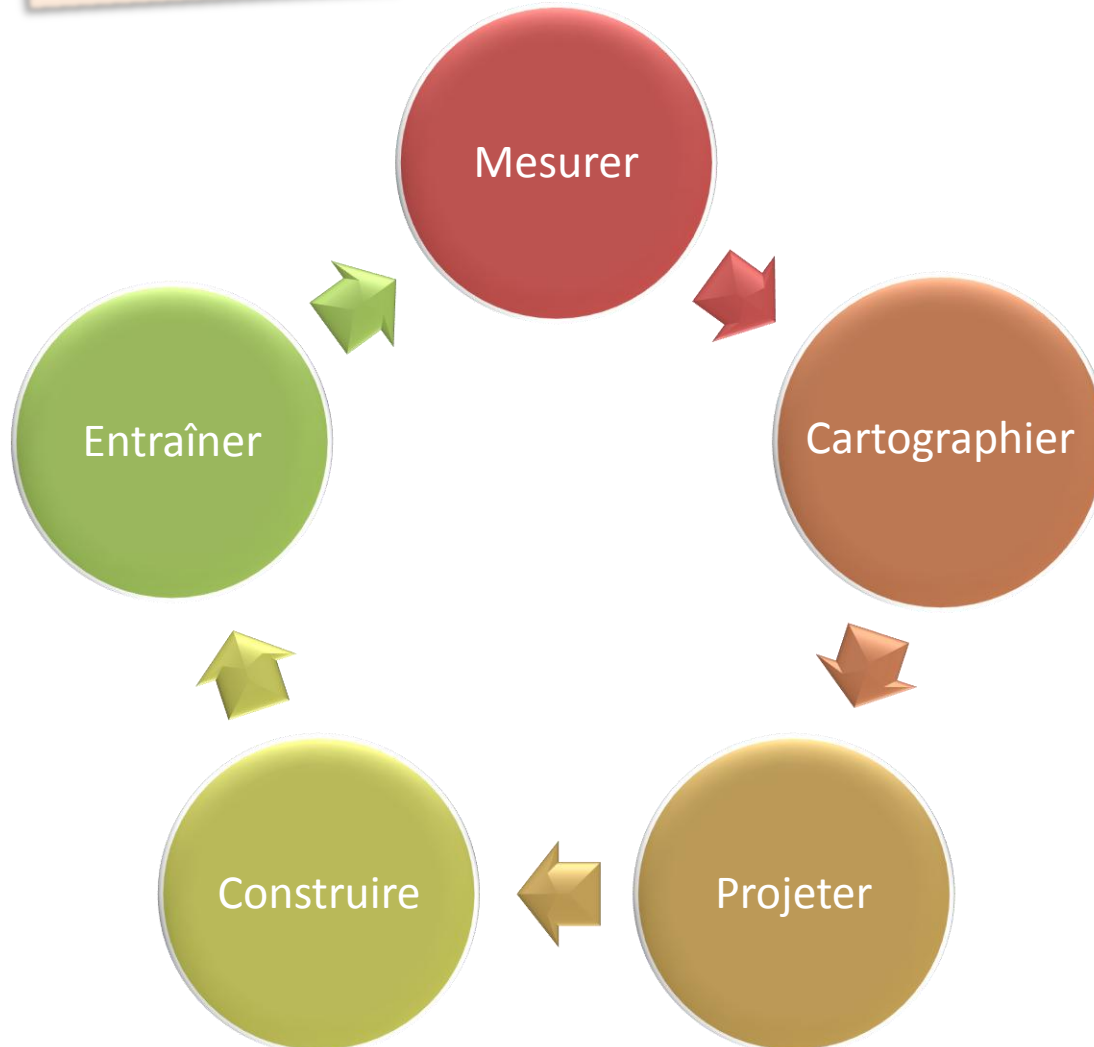
SATCLI

RADAR

PDCA

Déployons efficacement

méthodologie



nous l'avons partagée avec...

B2C

- Clarins
- Nina Ricci/Paco Rabanne
- Fromageries Bel
- Amora
- Orange (France international)
- Bouygues Télécom
- Groupama
- Domus Vi
- But
- CNAM
- Prisma Presse

B2B

- Sage
- Pitney Bowes
- PPG
- OBS (Orange Business Service)
- Colt Telecom
- Lagardère (LAB)
- Oracle
- Manpower
- Syngenta (Novartis)
- Airbus Industries
- APEC



ID3C – L'architecte de votre expérience client

Seriez-vous prêt à recevoir
notre équipe d'experts ?

ID3C
**une méthode,
cinq experts,
des résultats !**

Isabelle
MOUNIER-EMEURY
06 11 18 56 24
ime@cm2o-marketing.com

Je prends contact >