

WIN WIN



LE COUP DE CHANCE



LA DOULEUR



LE MAUVAIS COMBAT



LA CÉCITÉ



L'IMPASSE



METHODOLOGIE TRACKER MIROIR[®] CLIENTS vs. COLLABORATEURS



LE TRACKER DE L'EXPERIENCE CLIENT[®]



Des milliers de verbatim issus de vos enquêtes de satisfaction ou NPS, modélisés sous forme de parcours.

kpam TRACKER DE L'EXPERIENCE CLIENT[®]

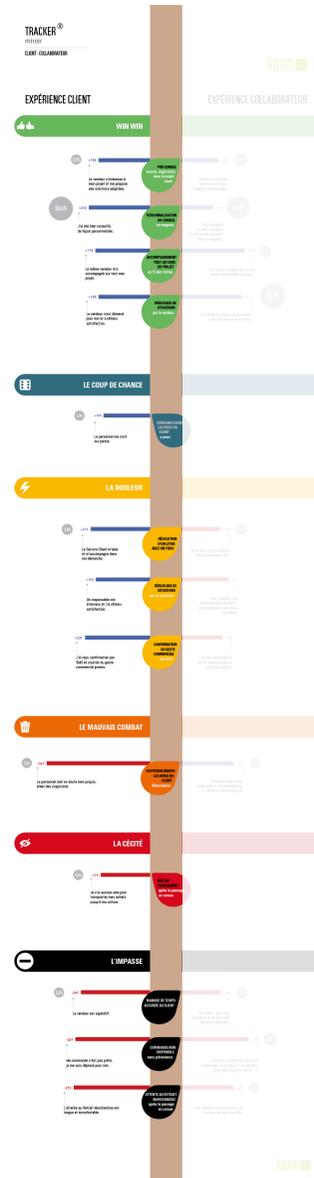
Parcours
Expérience
Magasin



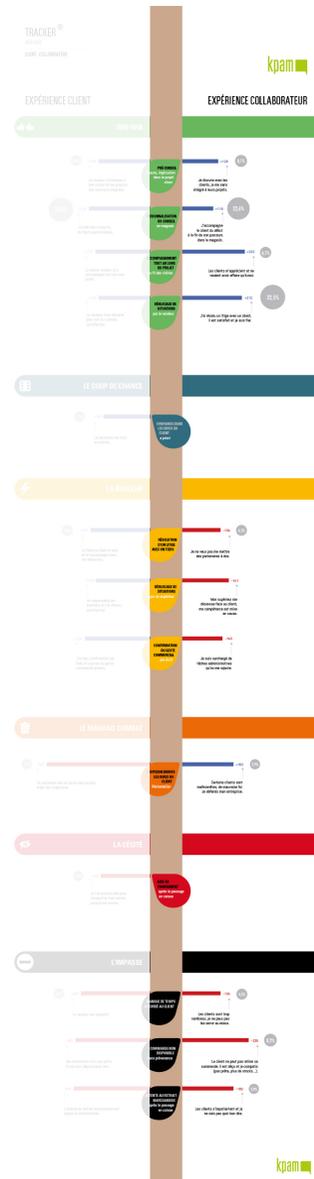
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

MOMENTS CLES

DE L'EXPERIENCE CLIENTS



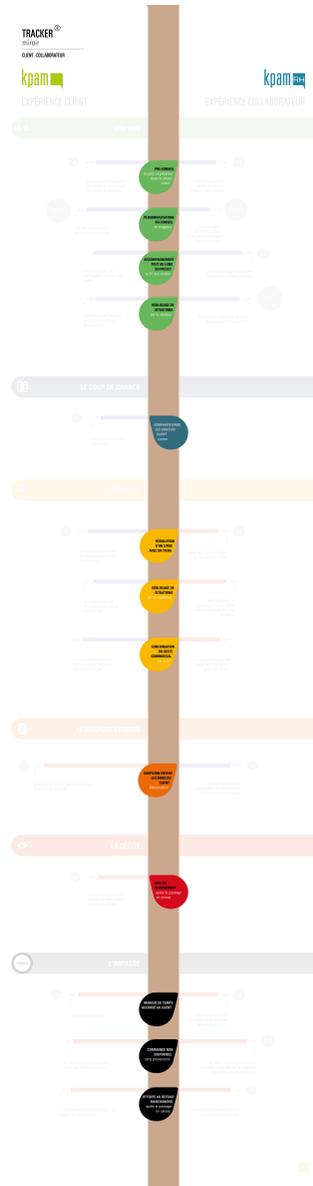
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



**MOMENTS CLÉS
DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR**

MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

LES MOMENTS DE VÉRITÉ CLIENTS VS. COLLABORATEURS





WIN WIN

Fort enchantement Client



Fort engagement Collaborateur



Des moments extrêmement bénéfiques pour l'entreprise

A déployer. A favoriser.

TRACKER[®]
miroir

CLIENT - COLLABORATEUR



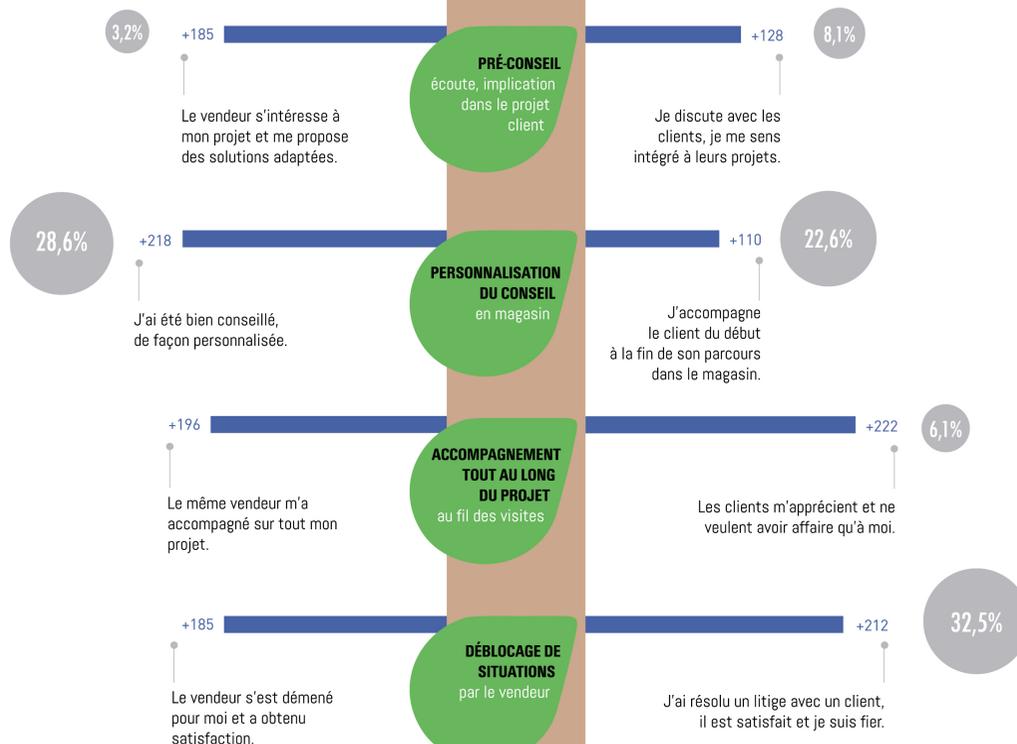
EXPÉRIENCE CLIENT



WIN WIN



EXPÉRIENCE COLLABORATEUR





LE COUP DE CHANCE

Fort enchantement
Client



Pas de commentaire
Collaborateur



Une source
d'enchantement fragile
puisque les
collaborateurs n'ont pas
conscience de l'impact
très positif de ce
moment sur les clients.

Une sensibilisation des
collaborateurs est
nécessaire jusqu'à ce
qu'une barre bleue
apparaisse de leur côté,
garantissant la pérennité
de cette source
d'enchantement



LE COUP DE CHANCE

1,3%

+165

Le personnel me croit
sur parole.

CONFIANCE DANS
LES DIRES DU
CLIENT
a priori



LA DOULEUR

3,8%

+211

Le Service Client m'aide
et m'accompagne dans
ma démarche.

RÉSOLUTION
D'UN LITIGE
AVEC UN TIERS

-136

Je ne veux pas me mettre
des partenaires à dos.

4,5%

+193

Un responsable est
intervenu et j'ai obtenu
satisfaction.

DÉBLOCAGE DE
SITUATIONS
par un supérieur

-161

Mon supérieur me
désavoue face au client,
ma compétence est mise
en cause.

+231

J'ai reçu confirmation par
SMS et courrier du geste
commercial promis.

CONFIRMATION
DU GESTE
COMMERCIAL
par écrit

-143

Je suis surchargé de
tâches administratives
qu'on me rajoute.



LA DOULEUR

Fort enchantement
Client



Forte frustration
Collaborateur



L'enchantement client
se construit
aux dépens des
collaborateurs, qui
doivent déployer trop
d'efforts.

Les collaborateurs
doivent être aidés si
l'on souhaite conserver
ces sources
d'enchantement.

LE COUP DE CHANCE

1,3%

+165

Le personnel me croit
sur parole.

CONFIANCE DANS
LES DIRS DU
CLIENT
a priori

LA DOULEUR

3,8%

+211

Le Service Client m'aide
et m'accompagne dans
ma démarche.

RÉSOLUTION
D'UN LITIGE
AVEC UN TIERS

-136

4,5%

Je ne veux pas me mettre
des partenaires à dos.

+193

Un responsable est
intervenu et j'ai obtenu
satisfaction.

DÉBLOCAGE DE
SITUATIONS
par un supérieur.

-161

Mon supérieur me
désavoue face au client,
ma compétence est mise
en cause.

+231

J'ai reçu confirmation par
SMS et courrier du geste
commercial promis.

CONFIRMATION
DU GESTE
COMMERCIAL
par écrit

-143

Je suis surchargé de
tâches administratives
qu'on me rajoute.



LE MAUVAIS COMBAT

Fort désenchantement
Client



Fort engagement
Collaborateur



Les employés se félicitent
de leurs actions sans
avoir conscience qu'ainsi,
ils mécontentent
fortement les clients.

Ils se trompent de combat
et doivent en être
rapidement avertis.

LE MAUVAIS COMBAT



LE MAUVAIS COMBAT

1,3%

-367

Le personnel met en doute mes propos,
émet des suspicions.

SUSPICION ENVERS
LES DIRES DU
CLIENT
Réclamation

+182

2,9%

Certains clients sont
malhonnêtes, de mauvaise foi.
Je défends mon entreprise.

LA CÉCITÉ



LA CÉCITÉ

0,2%

-175

Je n'ai aucune aide pour
transporter mes achats
jusqu'à ma voiture.

AIDE AU
CHARGEMENT
après le passage
en caisse

L'IMPASSE



L'IMPASSE

2,6%

-247

Le vendeur est expéditif.

MANQUE DE TEMPS
ACCORDÉ AU CLIENT

-136

4,5%

Les clients sont trop
nombreux, je ne peux pas
les servir au mieux.



LA CÉCITÉ

Fort désenchantement
Client



Pas de commentaire
Collaborateur



Les clients sont
particulièrement
frustrés... et personne
ne s'en rend compte.

Une prise de
conscience des
collaborateurs doit être
urgemment organisée.

LE MAUVAIS COMBAT



LE MAUVAIS COMBAT

1,3%

-367

Le personnel met en doute mes propos,
émet des suspicions.

SUSPICION ENVERS
LES DIRES DU
CLIENT
Réclamation

+182

2,9%

Certains clients sont
malhonnêtes, de mauvaise foi.
Je défends mon entreprise.

LA CÉCITÉ



LA CÉCITÉ

0,2%

-175

Je n'ai aucune aide pour
transporter mes achats
jusqu'à ma voiture.

AIDE AU
CHARGEMENT
après le passage
en caisse

L'IMPASSE



L'IMPASSE

2,6%

-247

Le vendeur est expéditif.

MANQUE DE TEMPS
ACCORDÉ AU CLIENT

-136

4,5%

Les clients sont trop
nombreux, je ne peux pas
les servir au mieux.



L'IMPASSE

Fort désenchantement
Client

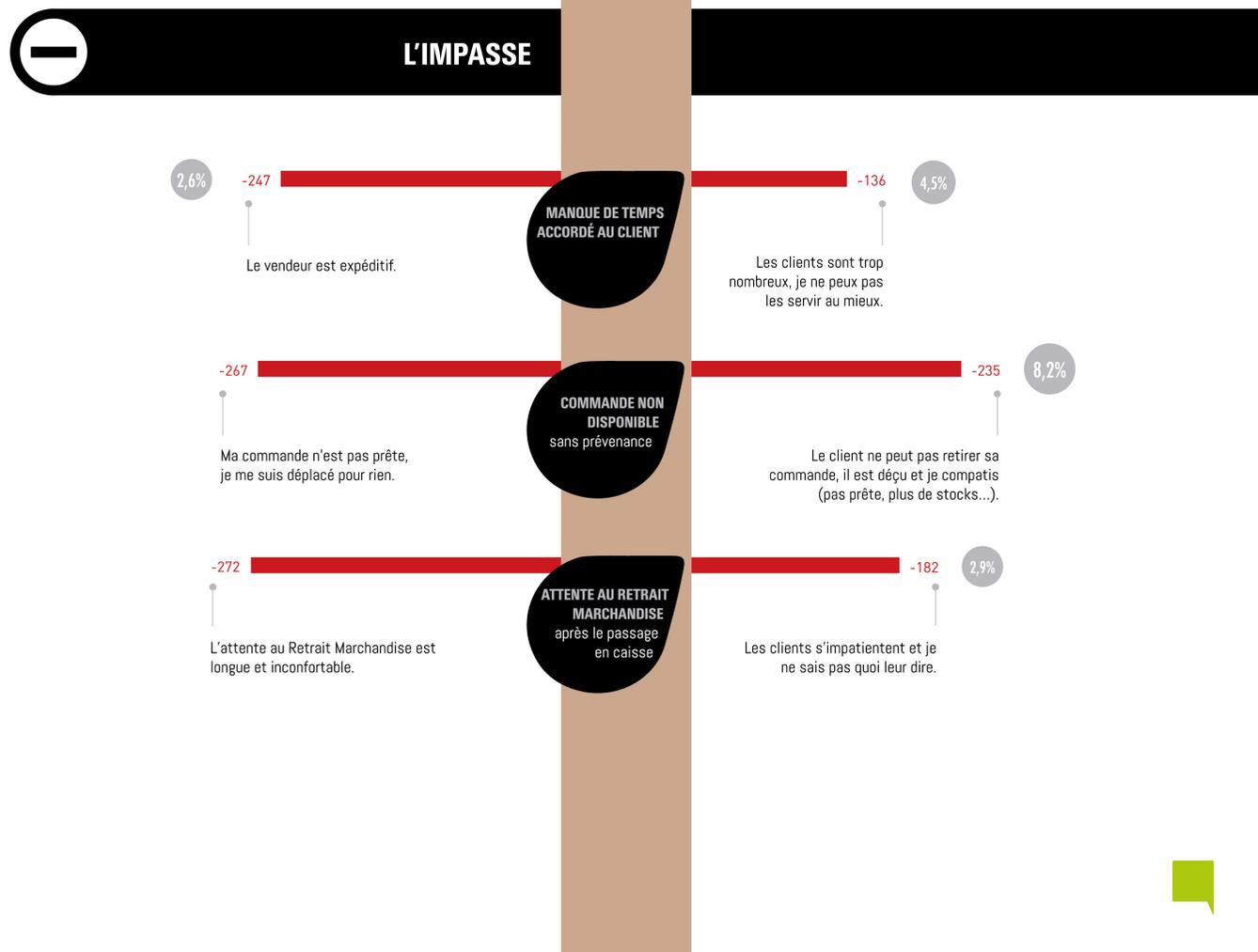


Forte frustration
Collaborateur



Les collaborateurs sont
coincés et sans
solution/explication face
à des clients en colère.

L'entreprise doit leur
venir en aide
rapidement afin de
mettre fin à ces
situations.





Laurent Garnier

M 06 23 07 19 34

✉ laurent.garnier@kpam.fr

🌐 www.kpam.fr

📡 www.kpam.fr/blog

19 rue Jean-Jacques Rousseau
75001 Paris

in

Laurent Garnier



www.kpam.fr

