

En présentiel et en visio



## PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

**Vous souhaitez transformer votre vision client en une expérience client exceptionnelle au sein de votre entreprise ?**

Le coaching se divise en deux phases pour une approche exhaustive et ciblée.

*Phase 1 : Analyse du parcours client et évaluation de la performance relationnelle*

*Phase 2 : Animation des équipes*

À partir de 2 jours d'intervention

Réserver →

### **Phase 1 : Analyse du parcours client et évaluation de la performance relationnelle :**

Nous analysons de manière approfondie le parcours client à travers tous les points de contact : en ligne, sur les réseaux sociaux, par téléphone et en personne. En identifiant les moments clés, nous créons une matrice pour guider les stratégies d'amélioration où une coordination est nécessaire.

Afin que chaque membre de votre équipe comprenne les attentes en termes d'expérience clients, nous clarifions vos normes de service et de qualité. Nous évaluons la qualité de votre base client, mettons en place des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité de vos actions. Nous optimisons également l'utilisation de votre CRM pour une meilleure gestion de la relation client.

### **Phase 2 : Animation des équipes :**

Nous évaluons et animons vos équipes en contact direct avec les clients. Nous intervenons pour clarifier les rôles et les interactions au sein de ces équipes, en veillant à ce que chacun comprenne son rôle dans la réalisation de la promesse client. Nous utilisons les données collectées sur les réclamations clients pour identifier les domaines à améliorer et mettre en place des actions spécifiques pour renforcer les compétences et les performances des équipes.

Enfin, nous abordons des aspects cruciaux tels que la fidélisation de la clientèle, le bien-être des collaborateurs et le recrutement en tant que marque employeur. Nous prenons en compte les nouvelles perspectives découlant de l'hybridation des rôles professionnels.



### À QUI S'ADRESSE LE COACHING ?



Constructeur / Importateurs

Groupes de distribution

Distributeurs / Réparateurs

### QUELS SONT LES POSTES CONCERNÉS ?



Dirigeants

Responsables d'activités

Collaborateurs

## LES OBJECTIFS DU COACHING PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT :



## ACTIVITÉS CONCERNÉES :



VN, VO



SAV



PIÈCES



MARKETING



MANAGEMENT

## CE QUI EST COMPRIS DANS LE COACHING :

- Durant cette session de coaching, nous travaillerons pour élaborer une vision client claire et inspirante qui guidera toutes les interactions et décisions au sein de votre entreprise. Nous passerons en revue les valeurs fondamentales de votre entreprise, vos objectifs à long terme et les besoins spécifiques de vos clients pour élaborer une vision qui soit à la fois ambitieuse et réalisable. Nous discuterons également des meilleures pratiques pour communiquer cette vision à l'ensemble de votre équipe et pour encourager son adoption à tous les niveaux de l'entreprise. Enfin, nous explorerons des moyens concrets de partager cette vision avec vos clients pour renforcer leur engagement et leur fidélité.
- Bilan exhaustif : Nous évaluons les résultats pour une vision claire de vos progrès.

Votre interlocuteur :



**Philippe LE BAS**  
Dirigeant  
06 80 70 64 62  
[www.philippelebas.com](http://www.philippelebas.com)  
[philippe.lebas@oplus-automotive.com](mailto:philippe.lebas@oplus-automotive.com)

*J'ai plaisir de l'échange  
à très bientôt !!  
Philippe*