

WIN WIN



LE COUP DE CHANCE



LA DOULEUR



LE MAUVAIS COMBAT



LA CÉCITÉ



L'IMPASSE



METHODOLOGIE TRACKER MIROIR[®] CLIENTS vs. COLLABORATEURS



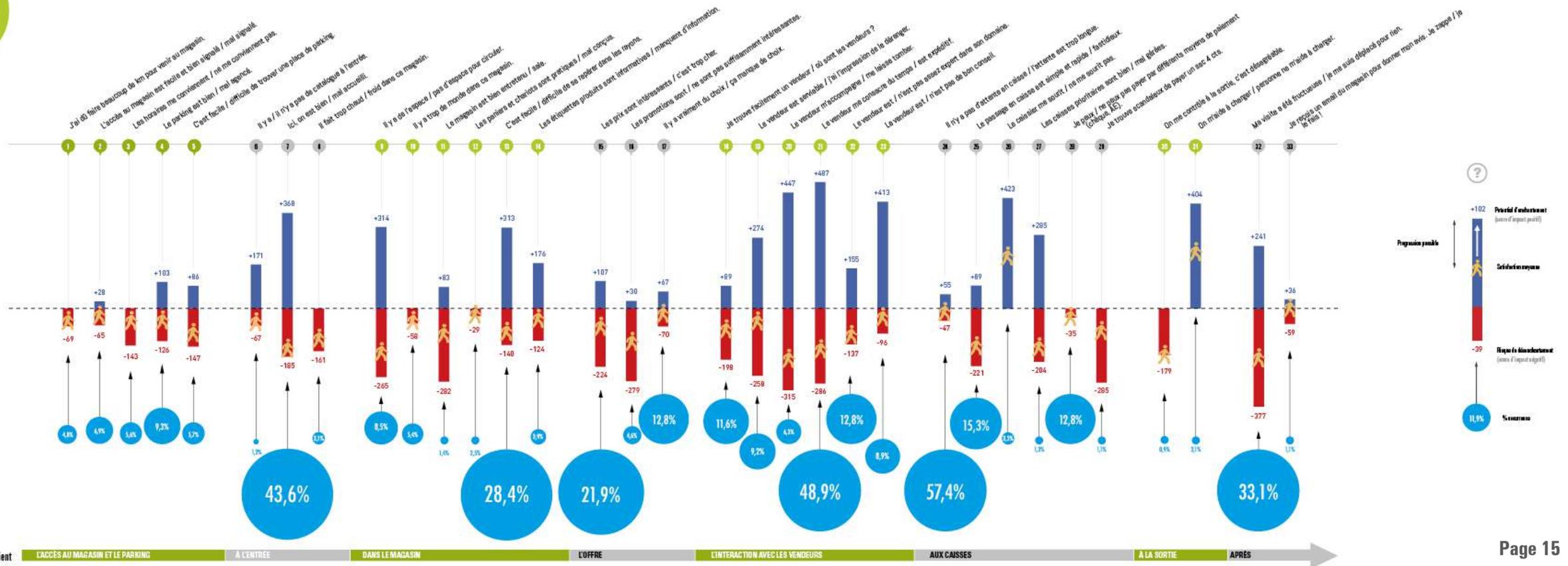
LE TRACKER DE L'EXPERIENCE CLIENT[®]



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

Parcours
Expérience
Magasin

kpam TRACKER DE L'EXPERIENCE CLIENT[®]





LE TRACKER DE L'EXPERIENCE COLLABORATEUR[®]



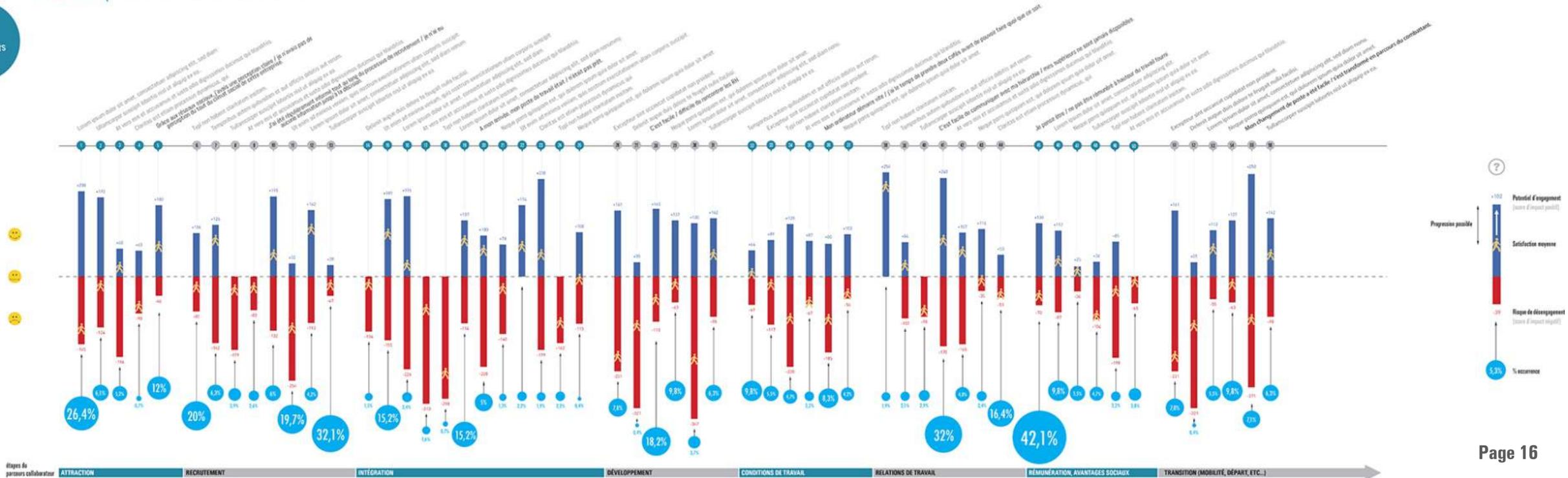
Un parcours collaborateur modélisé à partir des verbatim recueillis auprès des collaborateurs au contact de vos clients.

Un questionnaire en ligne comprenant deux simples questions ouvertes :

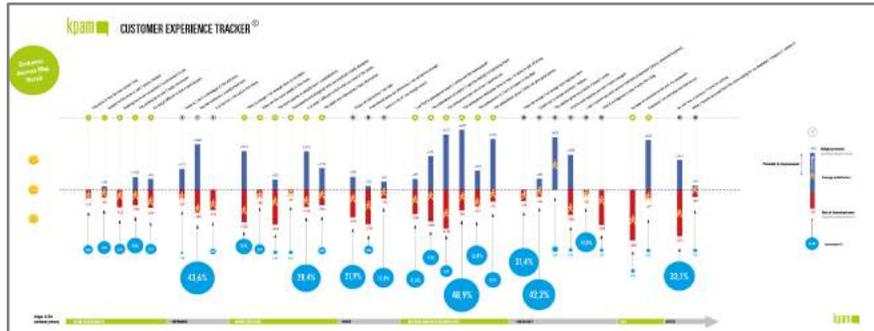
- 1- 'Pouvez-vous nous raconter l'interaction la plus positive que vous avez vécue avec l'un de nos clients cette année ?'
- 2- 'Et au contraire, pouvez-vous nous raconter l'interaction la plus frustrante que vous avez vécue avec l'un de nos clients cette année ?'

kpam RH TRACKER DE L'EXPERIENCE COLLABORATEUR[®]

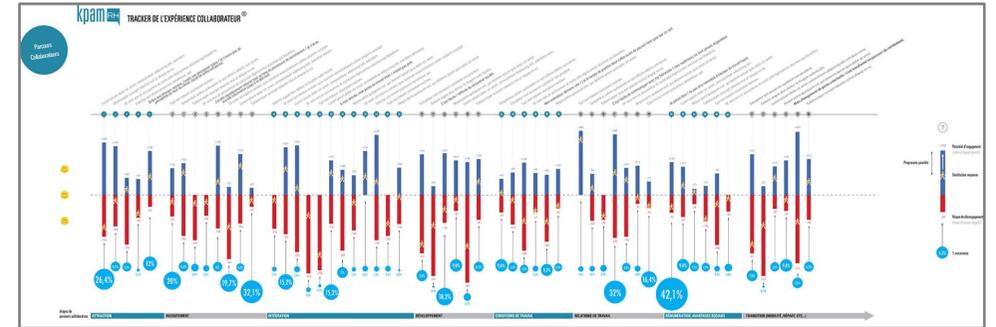
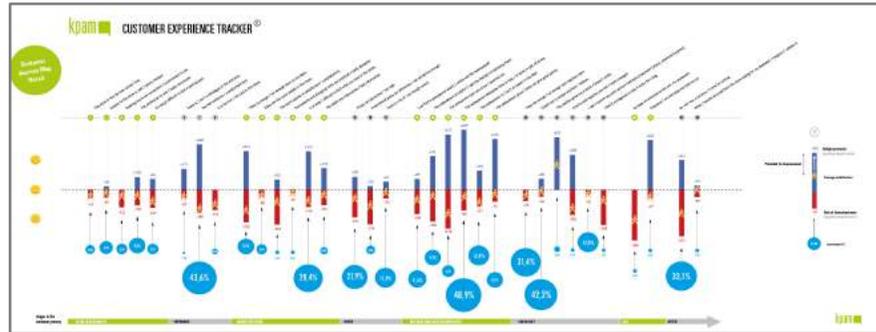
Parcours Collaborateurs



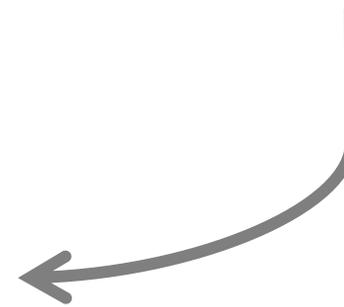
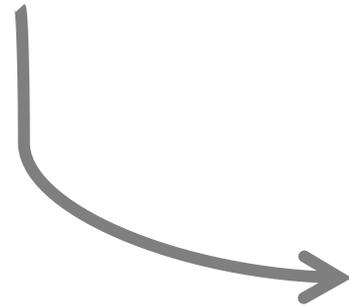
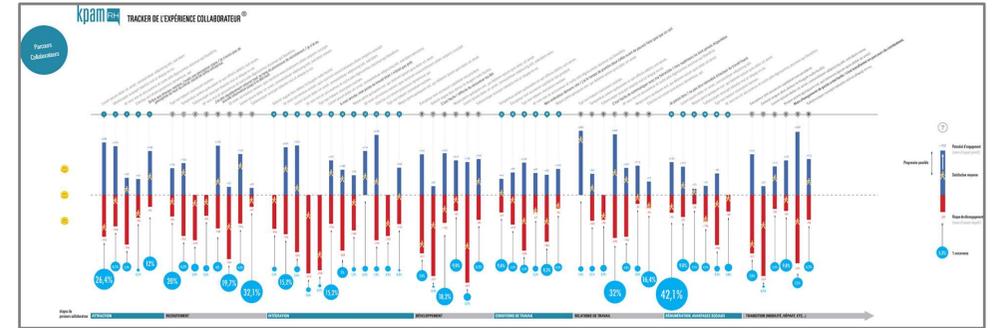
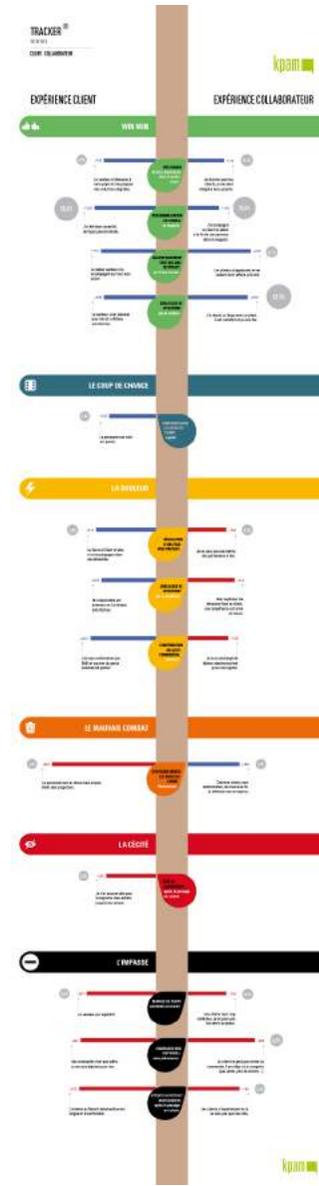
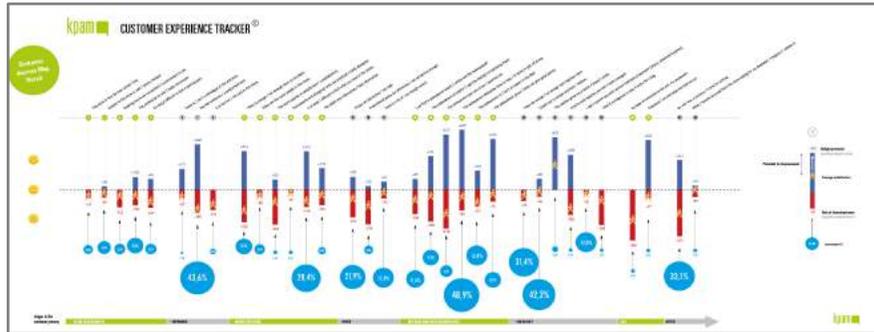
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



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



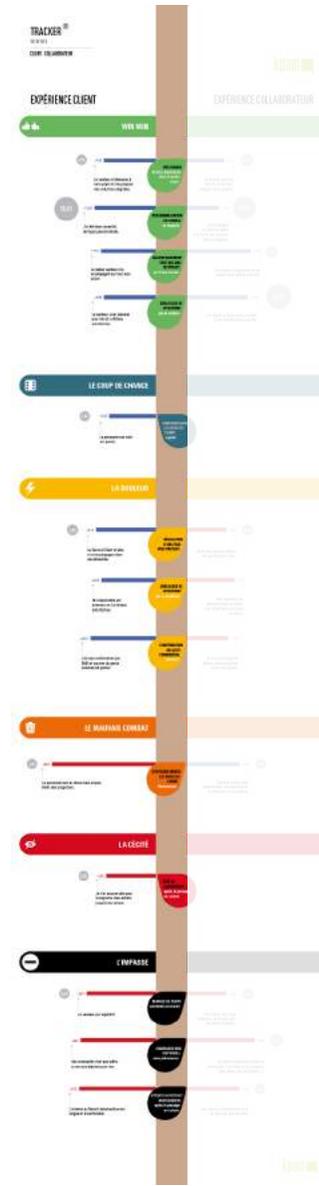
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



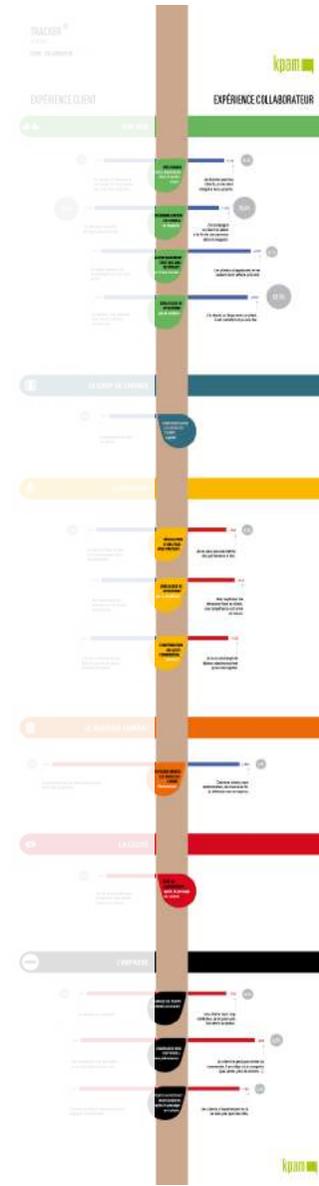
MISE EN REGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT VS. EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

MOMENTS CLES

DE L'EXPERIENCE CLIENTS



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



**MOMENTS CLÉS
DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR**



WIN WIN

Fort enchantement Client



Fort engagement Collaborateur



Des moments extrêmement bénéfiques pour l'entreprise

A déployer. A favoriser.

TRACKER[®]
miroir

CLIENT - COLLABORATEUR



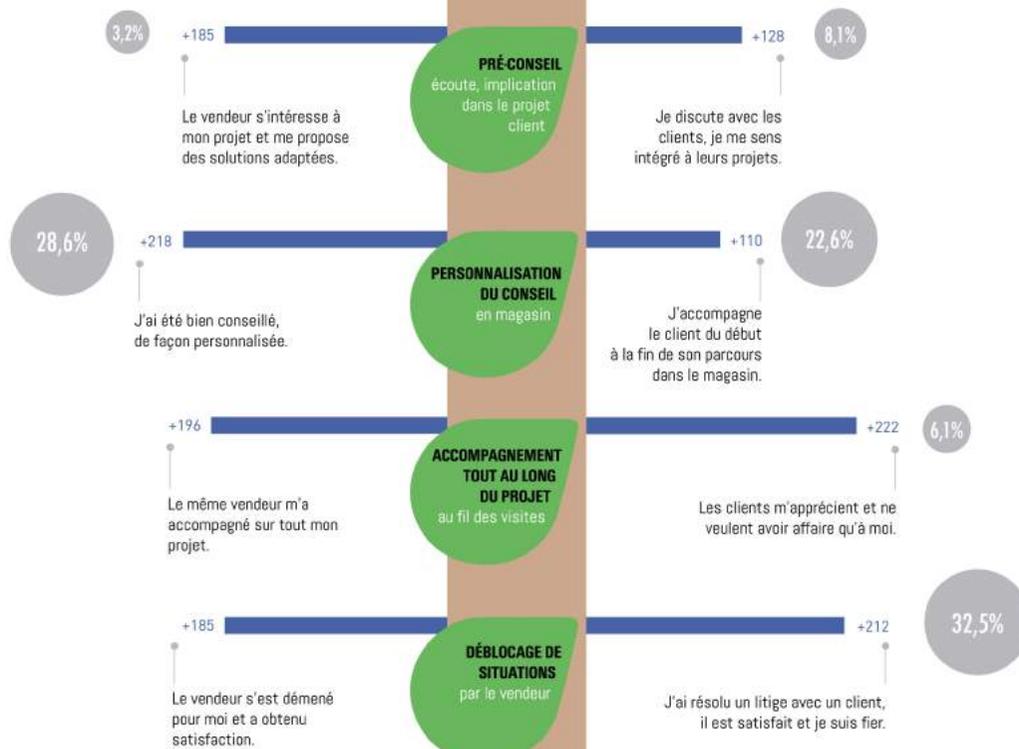
EXPÉRIENCE CLIENT



EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



WIN WIN





LE COUP DE CHANCE

Fort enchantement
Client

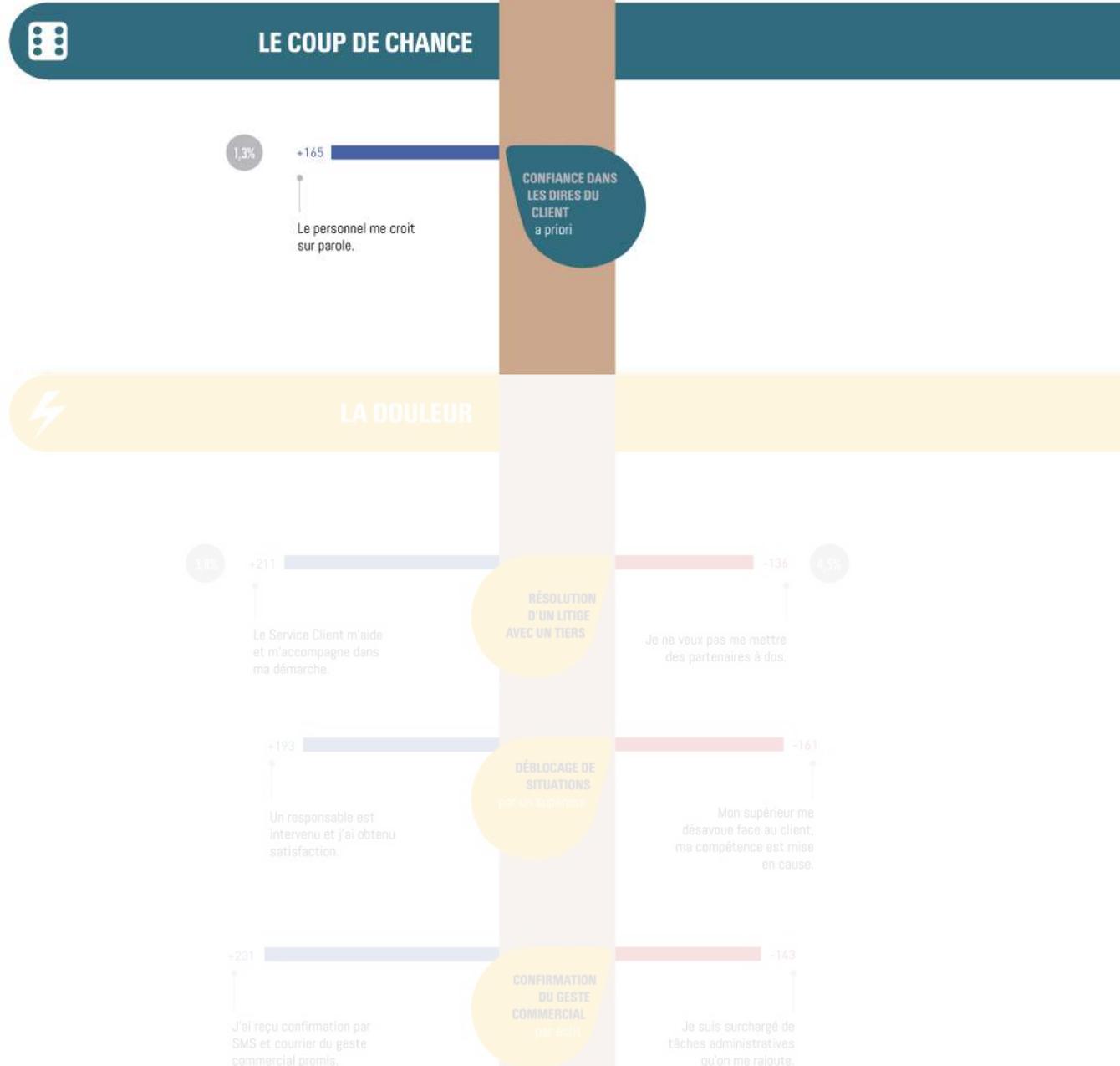


Pas de commentaire
Collaborateur



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





LA DOULEUR

Fort enchantement
Client

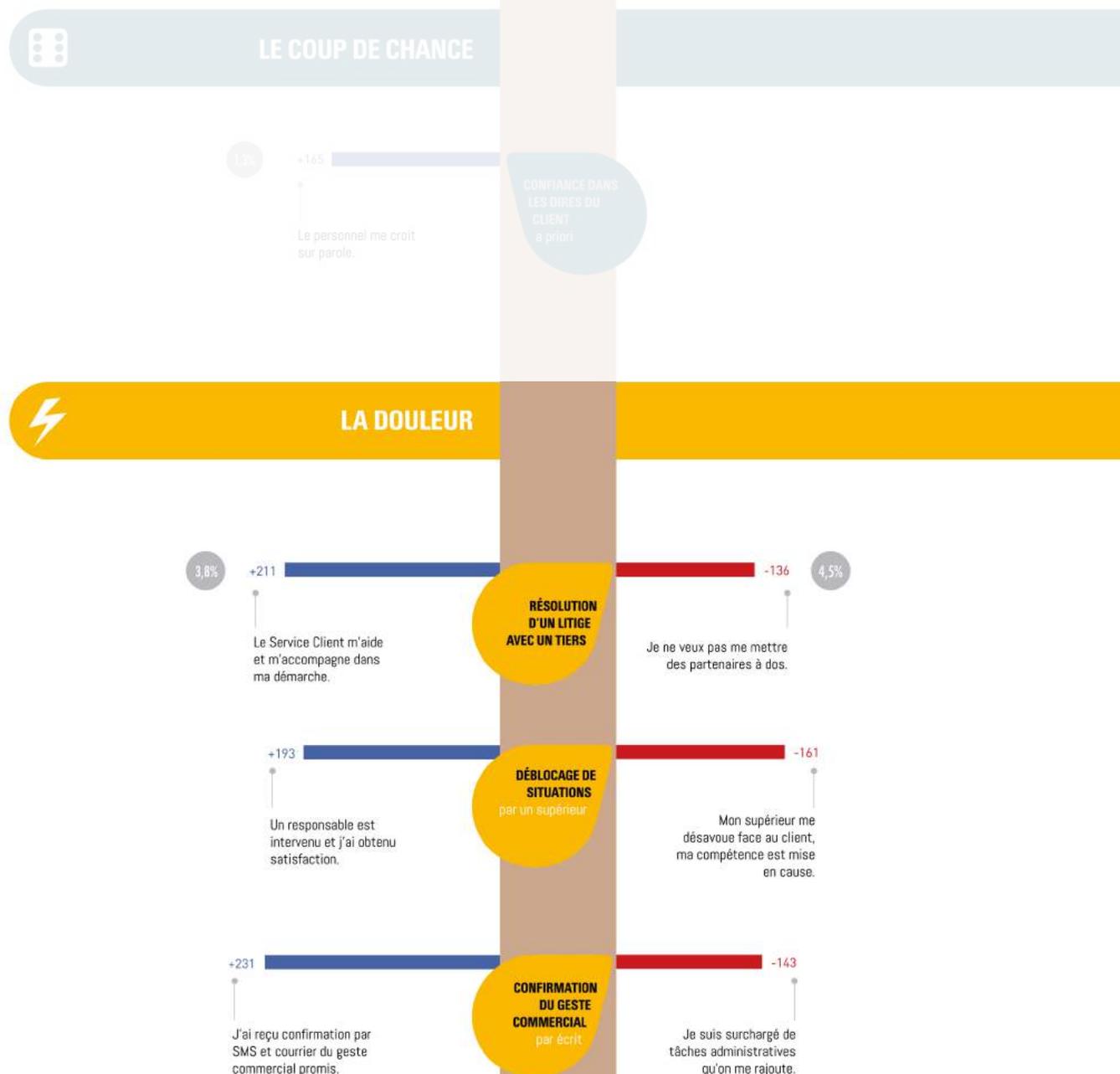


Forte frustration
Collaborateur



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

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





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

8,2%

-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

7,6%

-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



LA CÉCITÉ



L'IMPASSE





L'IMPASSE

Fort désenchantement
Client

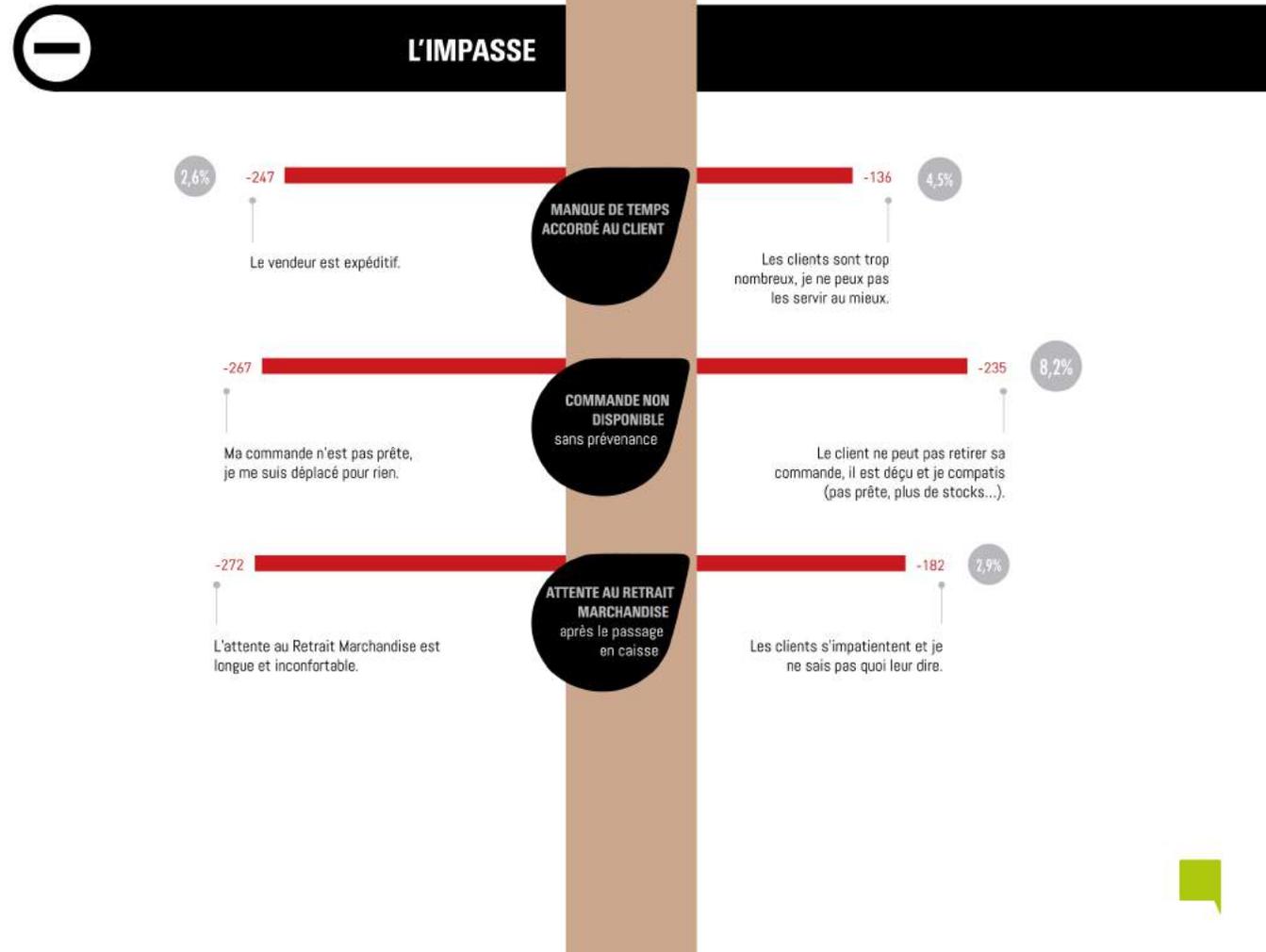


Forte frustration
Collaborateur



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

