



Julien HERVY



<https://julien-hervy.com>

Expert (CX) Expérience Client & Feedback Management

La mesure de l'expérience client

Qu'est-ce que le feedback Management ?

Collecter, enrichir et exploiter les données clients. Le feedback management, c'est une plate-forme mais aussi une organisation interne. Le partage et l'analyse de données clients doit être fait entre chaque collaborateurs.

Le feedback management va servir à faire du NPS et respecter les standards de qualité. Puis, creuser les verbatims clients. Puis, connaître la e-reputation d'une marque.

- Une idée reçue est que le marketing n'est pas toujours éthique. Or, l'objectif principal du feedback client est de satisfaire, avant de vendre.

La notion de figital : pouvoir apporter de l'expérience digitale en magasin grâce à l'IA.

Exemple : la marque Sephora développe ce concept pour le client se visualise avec le maquillage à travers un écran.

- L'expérience client est de plus en plus en miroir avec l'expérience collaborateur.