



# L'EXPÉRIENCE CLIENT, QUEL EST TON SECRET? CUSTOMER EXPERIENCE, WHAT IS YOUR SECRET?

---

ASQ Canada Conférence 2017

26 septembre 2017 / September 26, 2017

# Introduction

Présidente, Solutions Flexibilis inc.



**Janick Brunet**

**25 années d'expérience en gestion des opérations, expérience client, continuité des affaires, la formation, etc.**

**Certifié CMQ & OE et BCM**

**25 years of experience in operational efficiency, customer experience, business continuity management , training, etc.**

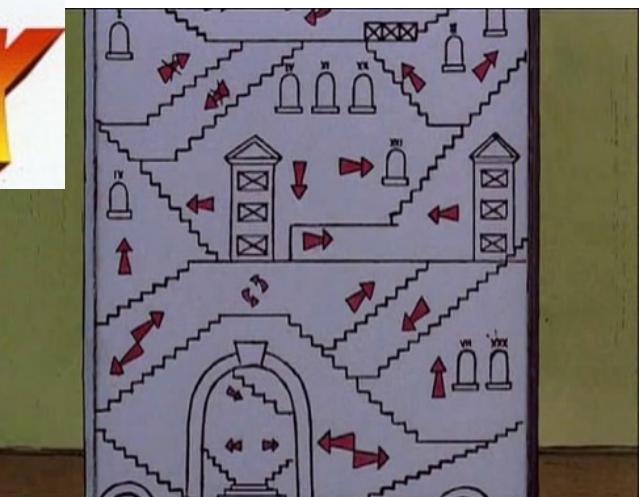
**Certifié CMQ & OE et BCM**

[janick@solutionsflexibilis.com](mailto:janick@solutionsflexibilis.com)

514-995-1438



# Nos expériences / Our experience



 Qu'ont-ils en commun?  
What are they in common?



porter

fido 





Une expérience client forte et personnalisée dans leurs marchés respectifs qui traverse le temps!



A strong and personalized customer experience in each specific market that last over time without oxidation!



# Définitions

- L'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise. Selon Définitions marketing
- La notion d'expérience client n'est pas réellement conceptualisée, il s'agit de créer un moment d'échange unique, mémorable et symbolique entre le consommateur et les fournisseurs d'un produit ou d'un service<sup>[1]</sup>. Cela crée des sentiments et des émotions au client avant, pendant et après l'achat. L'expérience client peut se traduire par différents éléments (environnement, publicité, point de vente, vécu, usage, etc.). Selon Wikipédia



# Définitions

- Customer experience refers to all the emotions and feelings a customer experiences before, during and after the purchase of a product or service. It is the result of all the interactions a customer can have with the brand or company. Selon Définitions marketing
  
- The notion of customer experience is not really conceptualized, it is a matter of [creating a unique](#), memorable and symbolic moment of exchange between the [consumer](#) and the suppliers of a product or a service [1]. This creates feelings and emotions to the customer before, during and after the purchase. The customer experience can be translated into different elements (environment, advertising, point of sale, experience, use, etc.).Selon Wikipédia



# L'importance de l'expérience client The importance of customer experience

Plus qu'une image marketing

Plus qu'une image de marque

More of image marketing  
More of brand image

...

C'est la confiance et la complicité que  
le client développe avec l'organisation!

It is the confidence and the complicity  
developed between the client  
and the organization!



*Author/Copyright holder: Ted Goff. Copyright terms and licence: All rights reserved. Img source*



L'expérience client est unique;  
elle est  $\Sigma$  des émotions des clients!

Functional needs

Client commitment

Standard conformity

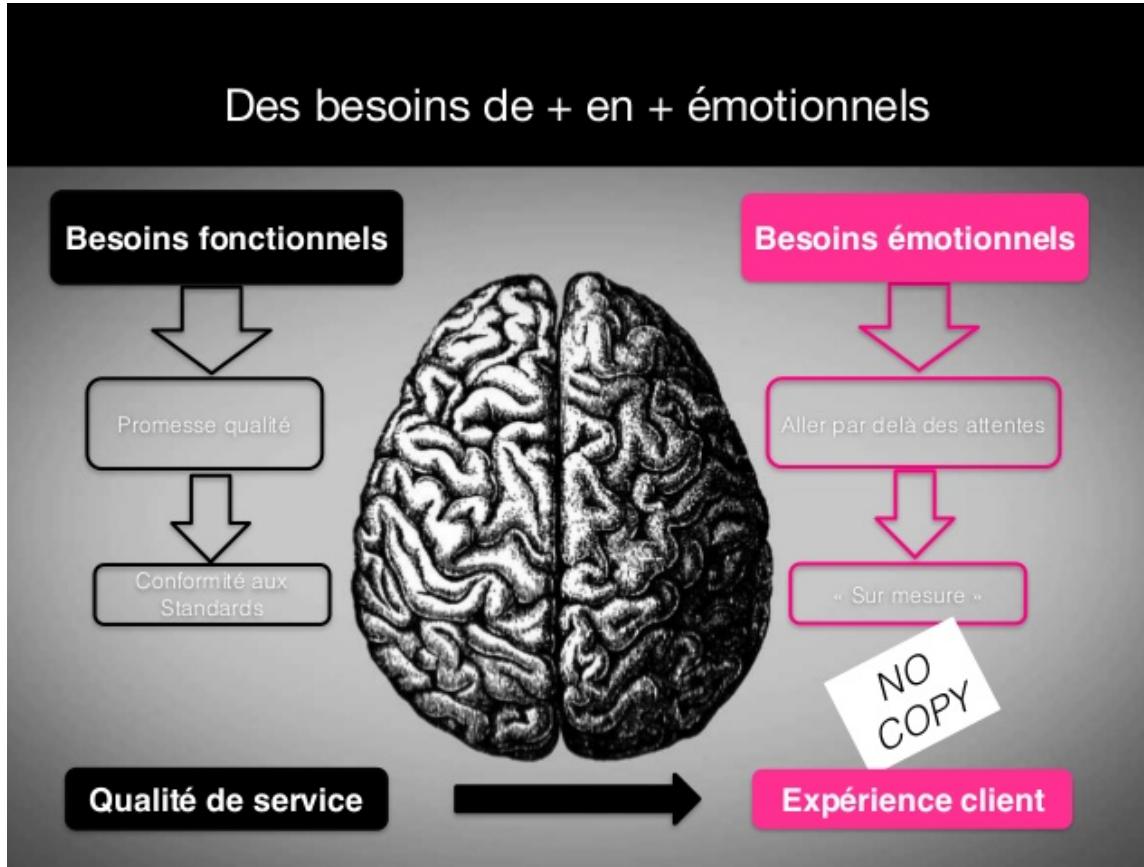
Service Quality

Emotional needs

Exceed expectation

Customized

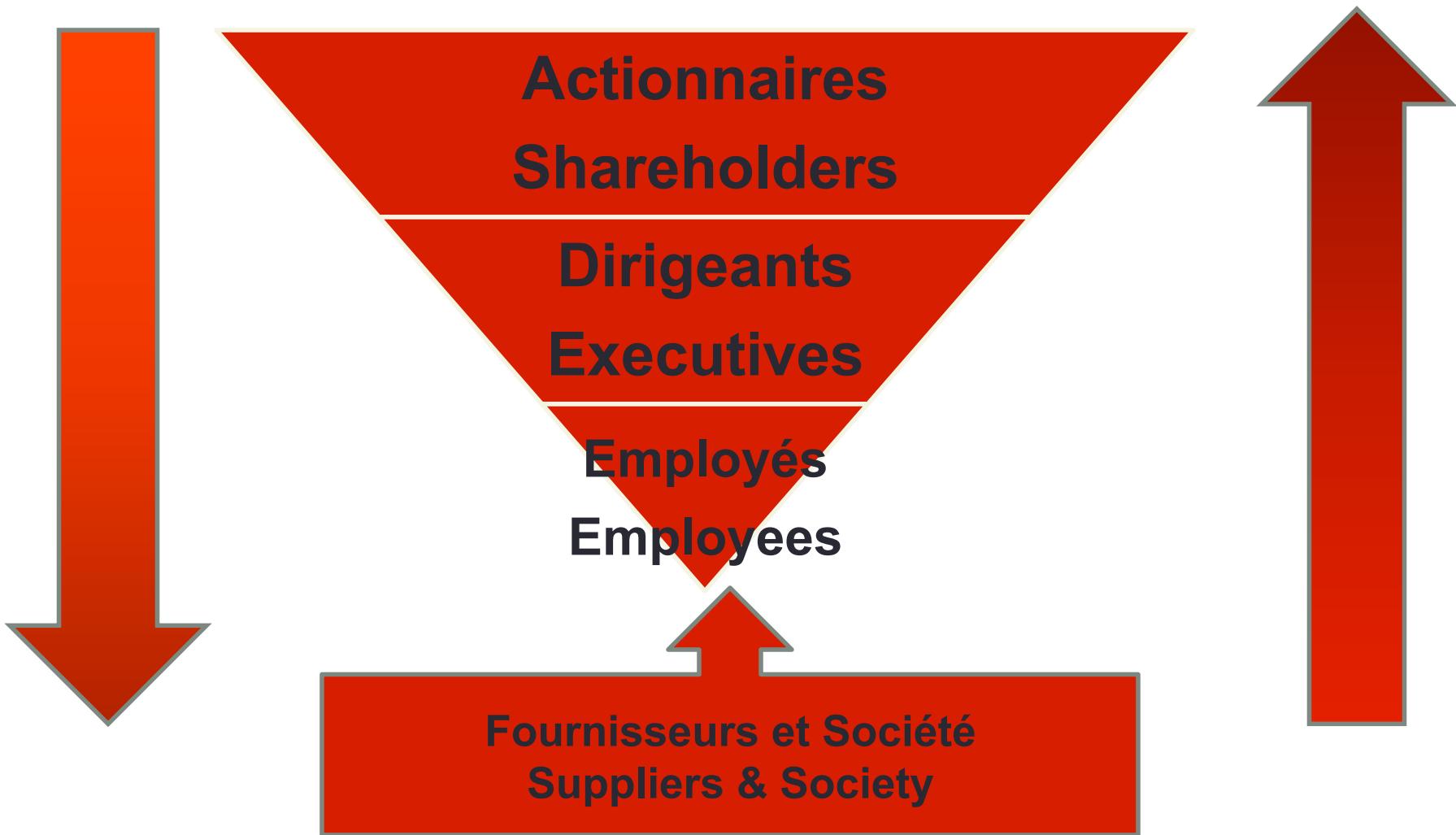
Customer Experience



Customer experience is unique;  
It is the  $\Sigma$  of the clients feelings!



# Cycle de rétroaction / Feedback cycle





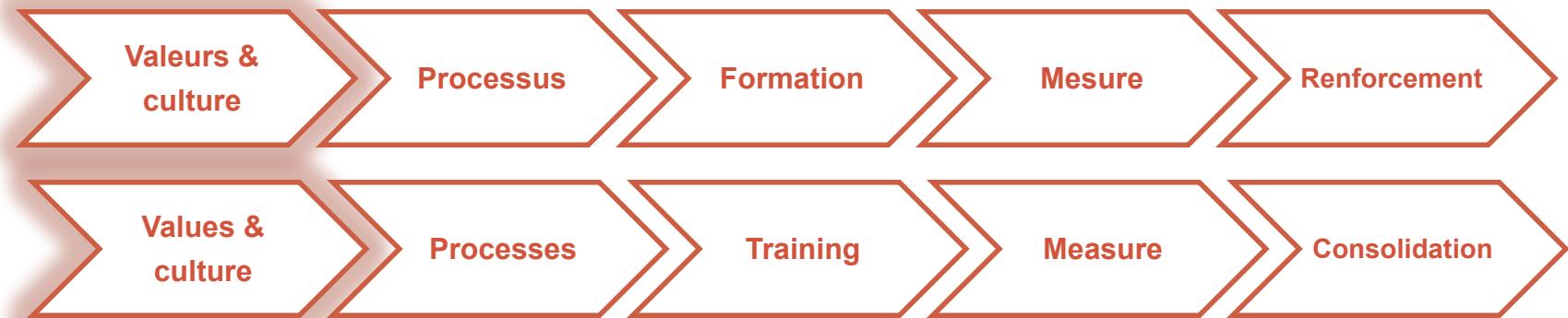
# La démarche / The approach



A word cloud centered around the concepts of satisfaction, quality, service, and respect, with terms like satisfaction, quality, service, respect, client, customer, feedback, performance, and satisfaction.



# La démarche / The approach



## Valeurs / Values

## Empreinte de l'organisation / Organizational Print

## Milieu / Environment

# Culture / Culture

## Vécu de l'organisation / Past of the organization

# Unicité / Uniqueness





# La démarche / The approach



## Conception du produit/service / Conception

## Production du produit/service / Production

## Livraison / Delivery

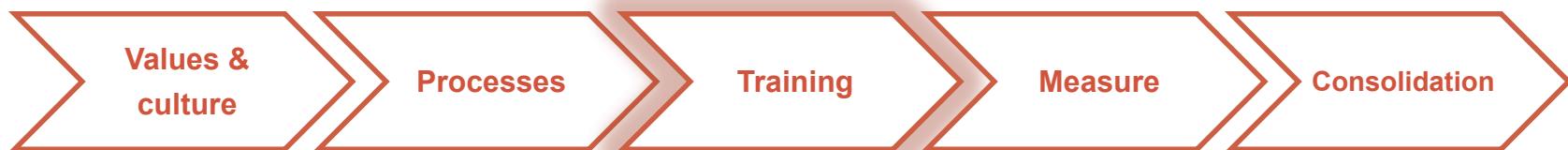
## Service à la clientèle / Customer service

## Mise au rebut / Recyclage / Waste & Recycling

# Gestion des retours / Return Process



# La démarche / The approach



Initiale / Initial

Continue / Continuous

Adaptée / Adapted

Intégrée / Integrated

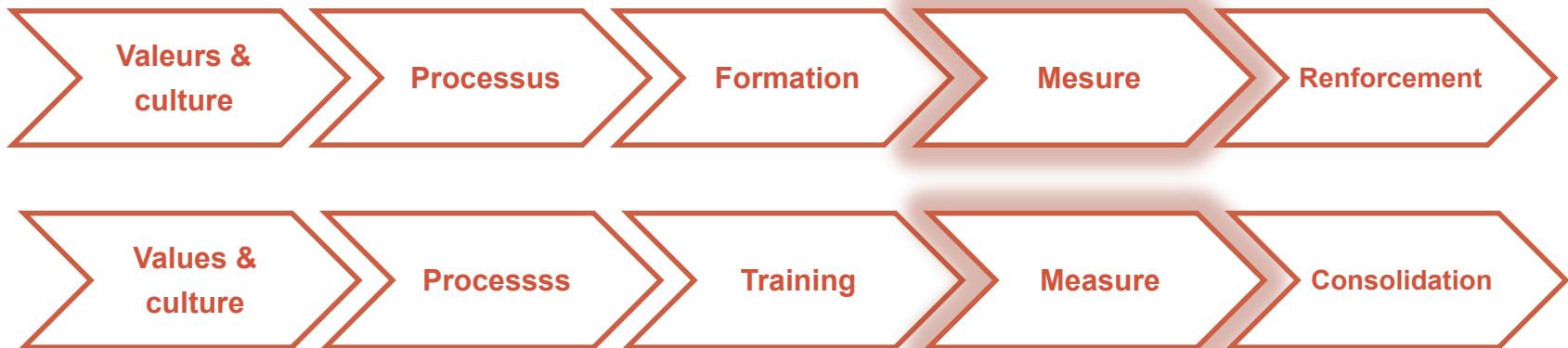
Innovatrice / Innovator

Appropriée / Appropriated





# La démarche / The approach



# Sondages / Surveys

## Rétroaction des employés / Employee Feedback

## Achalandage / Ridership

## Médias sociaux / Social Medias

## Étude de marché / Market study

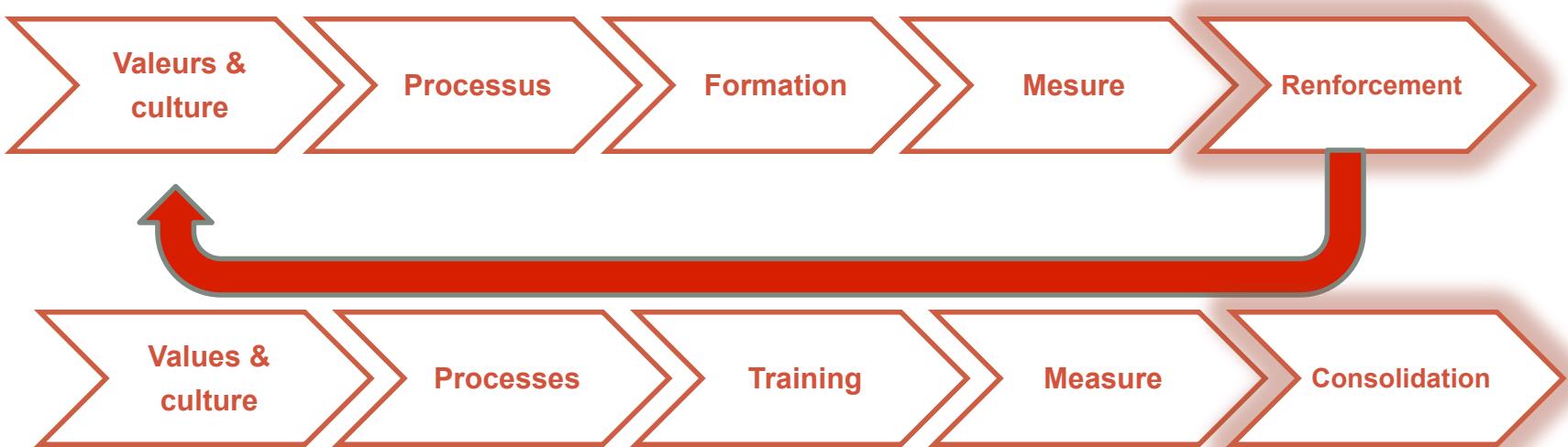
## Groupe cible / Focus Group

## Observations / Observations





# La démarche / The approach



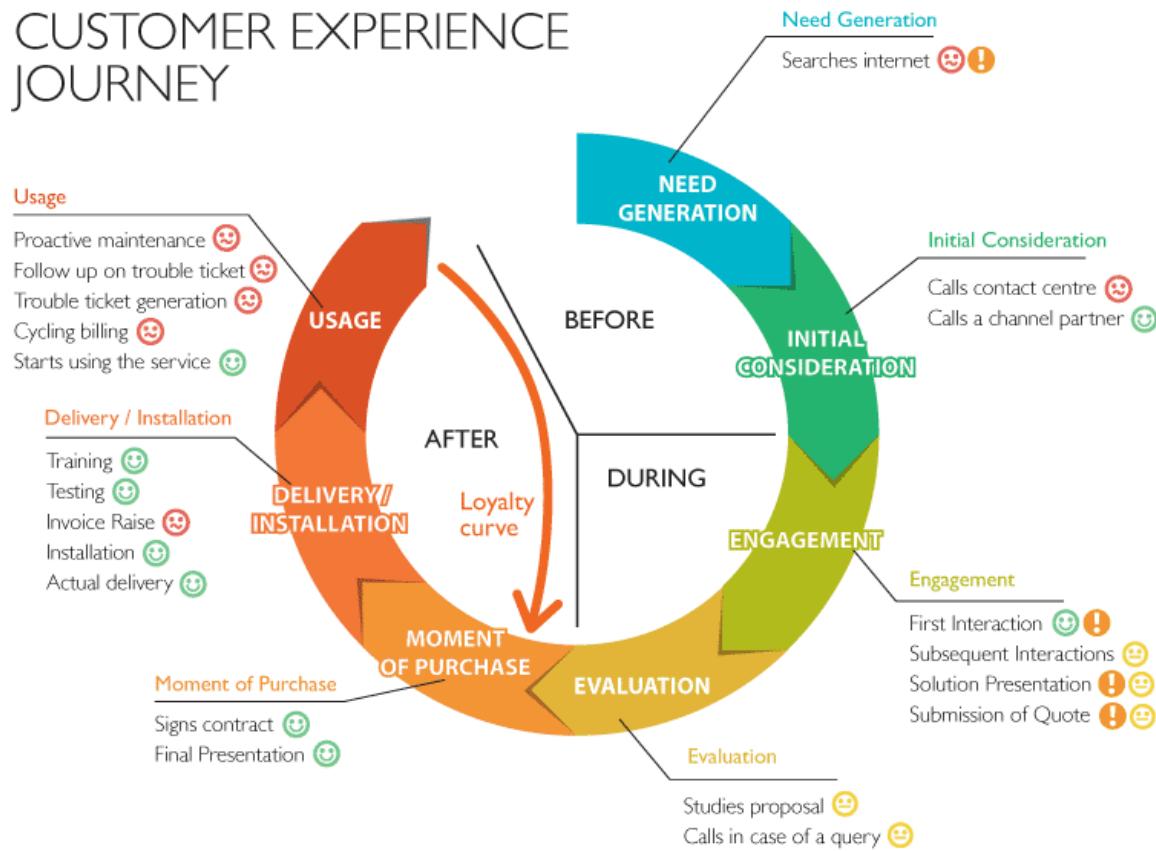
À chaque jour, minute, seconde / Every day, minute, second  
Non négociable / Not negotiable  
Façon de vivre / Way of living  
Permanent / Permanent  
Empreinte sociale / Social Footprint





# Outils d'évaluation / Evaluation tools

## CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY



# Les choix / The choices

Parfois certains moments seront critiques...

Sometimes some moments will be critical...

- Retourner à la table à dessin  
Return to the drawing board
- Retarder des lancements  
Postpone launches
- Redoubler d'efforts  
Put more effort
- Encadrer, expliquer à nouveau  
Structure, explain again



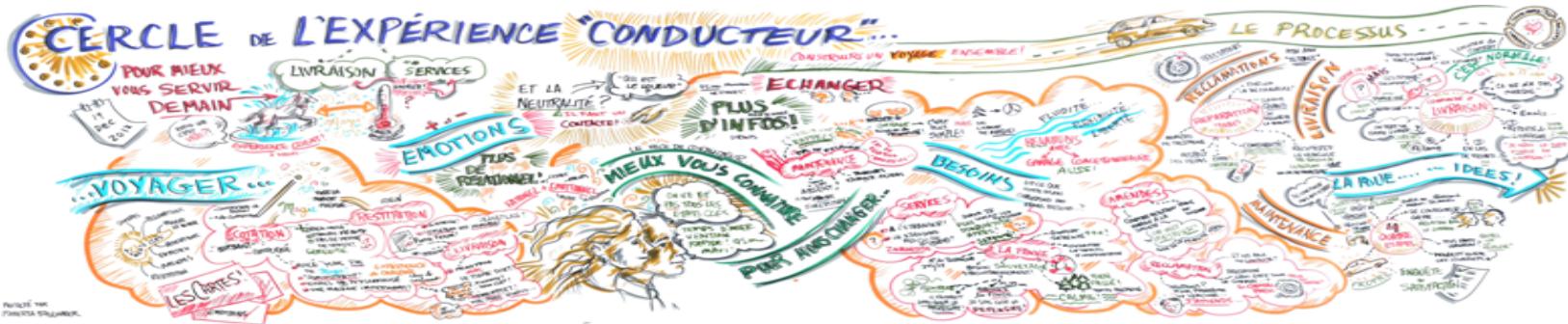
# Outils / Tools

- Un responsable client  
Customer experience responsible
- Université interne  
Internal University
- Processus intégré de mise en marché  
Integrated process of marketing products
- Remise en question continue  
Continuously challenge





# Comment décrivez-vous l'expérience client de votre organisation?



# How do you describe your organization's customer experience?

S  
F

# Questions