

## L'EXPÉRIENCE CLIENT : LES 7 PRATIQUES

interdépendantes pour concevoir des expériences client mémorables



C1 Capter les enjeux

C2 Comprendre les clients et les collaborateurs

C3 Co-conception

C4 Connecter à la stratégie et aux valeurs de l'entreprise

C5 Collaborer, embarquer les collaborateurs dans la mise en oeuvre

C6 Chiffrer, la mesure de la performance

C7 Changer, pérenniser la démarche dans l'organisation