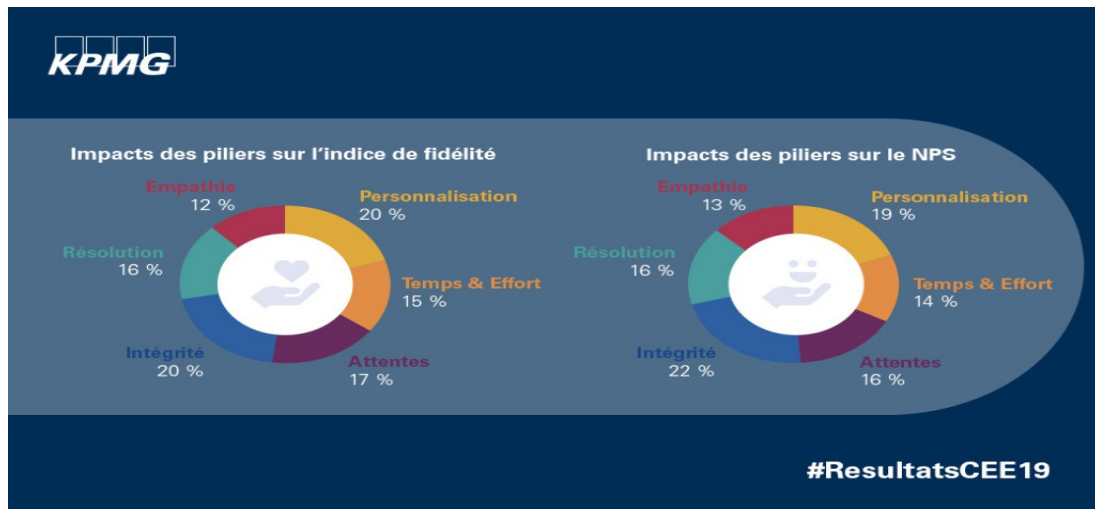


U-X

1-EXPERIENCE CLIENT.



1-INTEGRITE =Avez-vous **confiance** en la marque ? **INTÉGRITÉ** Agir avec intégrité, être **respectueux de l'environnement et de la société et inspirer confiance**. Être en accord avec sa promesse de marque et porter **des valeurs en accord** avec celles de ses clients.

2-RESOLUTION=L'entreprise a-t-elle résolu facilement votre problème ?

Résoudre les problèmes et insatisfactions de ses clients de façon efficace et transparente. Faire preuve d'écoute pour trouver des solutions et apprendre de ces incidents pour améliorer ses produits, services et process.

3-PERSONNALISATION=L'entreprise répond elle à vos besoins, à vous en particulier Individualiser les approches pour capter l'attention du client et instaurer une relation personnelle. Démontrer une compréhension claire de ses besoins et circonstances en adaptant son accueil, ses parcours et les offres et services qui lui sont proposés.

4-ATTENTES =L'entreprise répond belle à vos attentes ? **ATTENTES** Capter et comprendre les attentes des clients pour pouvoir les **anticiper**, y répondre et aller même au-delà de celles qu'ils expriment. Adapter les expériences, services et produits aux évolutions des attentes en les positionnant au **bon niveau**.

5-TEMPS =Est-il facile d'être en contact avec l'entreprise ? Proposer des expériences aux clients en minimisant leurs efforts et **en optimisant leur temps**. Fluidifier et faciliter les parcours clients avant, pendant et après ventes en cherchant à **éliminer les points de friction**. **Instaurer des interactions faciles, réactives et proactives avec ses clients**.

6-EMPATHIE =L'entreprise a-t-elle eu de l'empathie pour vous ? **Comprendre le client** et sa situation pour **construire une relation** intime en s'imprégnant de son point de vue, ses peurs, ses besoins et ses priorités.

CLASSEMENT-ENTREPRISES - 2022.

3- OKAIDI

9-DIOR

10- CHANEL

INSPIRATIONS CLIENTS =

ENVIRONNEMENT -RSE-CONTACTS HUMAINS ET PROXIMITE CLIENT.

<https://www.okaidi.fr/>

<https://www.dior.com/>

<https://www.chanel.com/>

2-EXPERIENCE HUMAN.



3-EXPERIENCE UTILISATEUR.



LE VENDEUR =

1- CREER UNE RELATION DE CONFIANCE .

2- MARQUE ETHIQUE = ENVIRONNEMENT -RSE -ETHIQUE-ODD-5P

3- UN PRODUIT DE QUALITE .

4- RELATION CONSTRUCTIVE sur mesure avec l'écoute du client.

5- On anticipe les questions et on optimise le temps avec une interactions pro-actives-faciles.