

# CUSTOMER CENTRIC PROCESS

VERS UNE APPROCHE GLOBALE DE SATISFACTION, AMELIORATION ET  
FIDELISATION CLIENT

# QUESACO?

- Être Customer centric ou centré-client c'est se dire "nous allons mettre le client est au cœur de nos préoccupations et toutes nos actions doivent être pensées en conséquence". Ainsi, cette réflexion s'étend dans toute l'organisation et pas seulement dans les services traditionnels déjà centrés sur le client (service client, service après-vente, etc.).réf:1

NB: focus sur les clients à forte VA

# Exemples d'entreprises «Customer centric»

## Amazon:

PDG d'Amazon Jeff Bezos laisse toujours un siège vide lors de ses conférences et indique que le siège est occupé par la personne la plus importante : le client".

Bezos accompagne des milliers de ses managers chez Amazon et ces derniers se rendent chaque année 2 jours dans les centres d'appel pour percevoir et s'imprégner du ressenti de leurs clients.

Amazon développe des produits pensés à partir des désirs des clients plutôt qu'en se basant sur l'opinion de leur propre équipe de développement.

## Everlane: (réf.3)

Magasin de vente de vêtements en ligne en totale transparence qui a ouvert ses portes et celles de ses fournisseurs aux consommateurs en leur organisant des visites. Il est passé de 200K consommateurs en 2012 à 1M en 2015



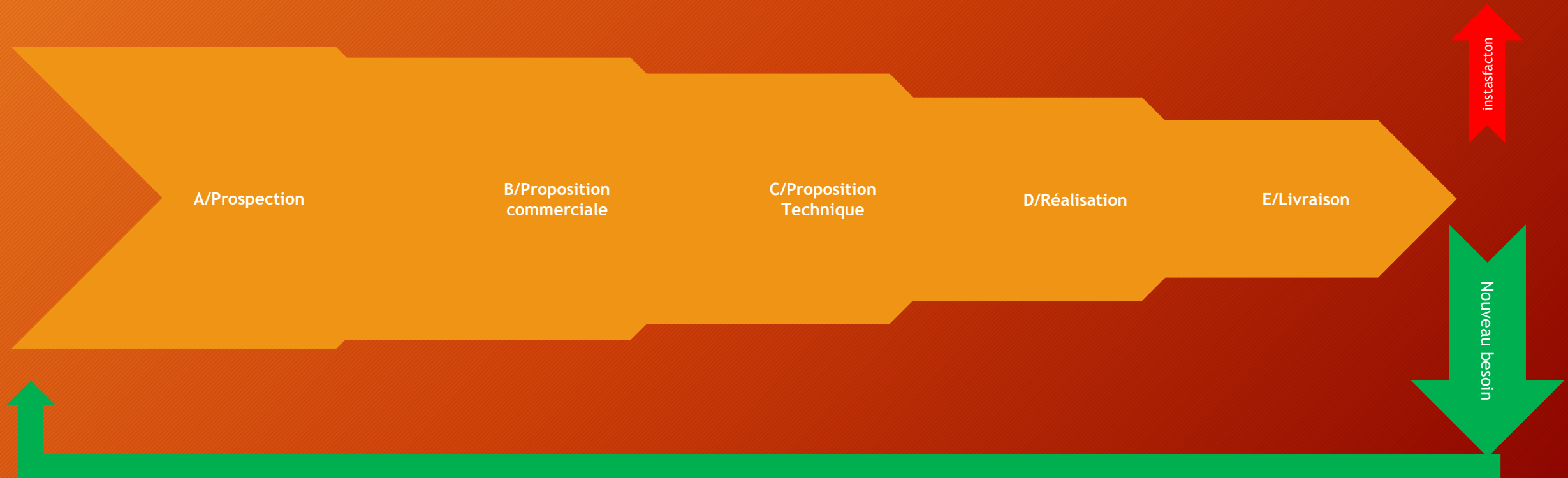
# Pourquoi devenir «Customer centric»?

- La probabilité de vendre à notre client est 60% à 70% contre 5 à 20% pour un prospect ( réf 4)
- Aide à fidéliser les clients qui consommeront plus, recommanderont, et deviendront de véritables ambassadeurs de votre marque et engageront d'autres clients
- Cela prouve que vous vous intéressez à vos clients
- Cela aide à rester compétitif dans l'aire du digital
- Ceci aide à avoir une culture et une vision commune à l'entreprise
- Permet d'être réactif et innovant en intégrant les retours clients

# Comment Devenir «Customer centric» ?

- Faire de la satisfaction client une valeur fondatrice de votre entreprise
- Etre à l'écoute des clients et développer une sensibilité pour l'approche centrée sur le client
- Toute l'entreprise doit être orientée satisfaction client
- Récompenser vos employés pour leur effort dans la satisfaction client
- Mettre tous les outils disponibles pour optimiser l'écoute des besoins clients (profiter des outils soc net par ex)

# Processus de vente





# A/Prospection

- Identifier son client potentiel
- Bien Connaître son client potentiel (langage, life style, besoins du marché et ses problèmes...)
- Se mettre dans la tête et la position du client
- Ecouter Ecouter Ecouter...et sourire au client
- Conseiller sans vendre (se positionner comme expert)
- Etre transparent
- Ne surtout pas être dans une démarche de vente agressive (one shot biz)

# B/Proposition commerciale

- L'offre est-elle adaptée au besoin client (tarifs et planning)?
- Intégrité et éthique (pas trop gourmand, pas de sacrifice)
- Transparence
- Prix du marché
- Manifester le souhait de réussite du projet du client avec ou sans VOUS.
- Disponibilité pour explication (NB: la proposition doit être compréhensible par tout le monde)



# C/Proposition Technique

- Recueil besoin client
- Analyse et détails du besoin client
- Chiffrage détaillé et clair pour le client
- Implication du client sur les choix techniques et explications

# D/Réalisation

- Une approche User-centric (ref 2):
  - Analyse (wireframe)
  - Prototypage (POC, testing)
  - Evaluation (AB testing)
- Planning consolidé en concertation avec le client
- Communication continue sur l'avancement
- Communication accrue en cas de difficulté(s) prévue(s) ou subis (anomalie, ressource, etc.)

# E/Livraison

- Bilan de l'aventure (ce qui a bien marché, et moins bien marché)
- Exploration de nouveaux besoins exprimés par le client
- Disponibilité pour le support client (sans contrepartie visible)
- Remerciements
- Vers un développement d'une relation durable



# LIENS

- réf1:

<http://business.critizr.com/blog/quest-ce-que-cela-signifie-d%C3%AAtre-customer-centric>

- Réf2: [https://fr.wikipedia.org/wiki/Conception\\_centric\\_sur\\_l'utilisateur](https://fr.wikipedia.org/wiki/Conception_centric_sur_l'utilisateur)

- Réf3:

<https://www.visioncritical.com/how-to-become-truly-customer-centric-4-examples-from-the-tech-industry/>

<https://www.talkdesk.com/blog/top-10-customer-centric-companies-of-2014>

- ref 4:

<https://www.eaglesflight.com/blog/3-reasons-you-need-a-more-customer-centric-approach>

<http://www.klcommunications.com/customer-centricity/>

<http://www.ameyoengage.com/blog/5-best-practices-to-become-a-customer-centric-company>

Merci ;-)



Khalid lanjeri

CEO STRADIGIX

[www.STRADIGIX.com](http://www.STRADIGIX.com)