

Comment améliorer votre expérience client grâce à l'interne ?

5 pistes à explorer



1

Traitez les irritants remontés par le terrain au fur et à mesure

Un bug signalé dix fois sans réponse finira toujours par se voir côté client. La lenteur interne finit par fuiter à l'extérieur et ébranler votre crédibilité.

2

Donnez à vos équipes une vision claire du parcours client

Si chacun gère « sa partie » sans comprendre l'ensemble, l'expérience devient morcelée. Votre client le ressent.



3

Investissez dans des outils internes qualitatifs

Des interfaces internes mal conçues produisent des erreurs, de la frustration... et donc des frictions côté client.



4

Alignez votre promesse de marque avec votre expérience employeur

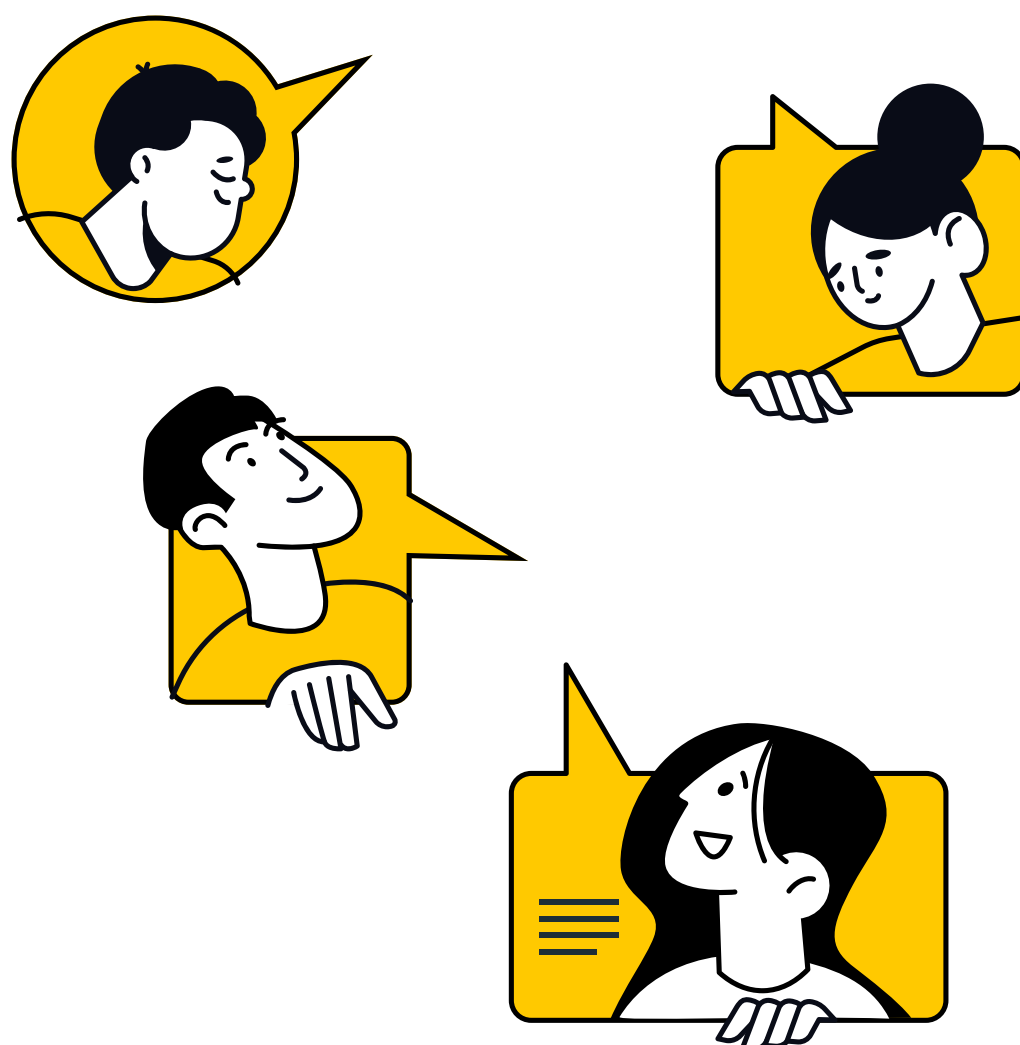
Impossible d'incarner la simplicité si le back-office est un labyrinthe, ou la confiance si les équipes se retrouvent en concurrence interne.



5

Acceptez le feedback du terrain

Toutes les équipes terrain sont-elles entendues ?
L'expérience client s'améliore rarement sans écouter ceux qui la vivent en première ligne.





Moi, c'est Pépinia.

**Mon métier : cultiver des
expériences numériques
qui font la différence.**

**Et si on parlait,
de ton prochain projet ?**



Pépinia