

Conférence : réinventez votre expérience client

Trouver les modalités d'un dialogue renouvelé avec vos usagers

Conférencière : Delphine Buisson

Contexte

Réinventez votre expérience client, c'est recréer votre chaîne de valeur ; c'est à la fois redessiner des parcours et créer des expériences, chercher l'épure, le geste irrésistible.

C'est aussi engager un nouveau contrat relationnel et une éthique comportementale qui vont créer de la valeur tant pour le client que pour nos équipiers.

Programme

- Adoptez un positionnement fort.
- Personnalisez votre relation client grâce à une exploitation intelligente des data et à la maîtrise de l'excellence relationnelle.
- Redessinez votre parcours client dans une logique omni-canal.
- Écoutez, mesurez, amplifiez.
- Développez et améliorez une organisation et une culture customer-centric.

Objectifs

Par de nombreux exemples concrets, Delphine Buisson vous donne les clés de compréhension et les méthodes pour réinventer joyeusement et durablement, avec vos équipes, votre expérience client.

Repartez avec une méthode concrète pour démarrer ce chantier stratégique qu'est la conquête et la fidélisation client.

Conférencière

Delphine Buisson est aujourd'hui Secrétaire Générale de L'Alliance EURUS, 2ème groupement français de cabinets indépendants d'expertise comptable, audit et conseil aux entrepreneurs (2 700 membres).

Experte du sens client, elle intervient en tant que conférencière sur le « Parler client ». Elle enseigne, également, l'Excellence relationnelle à l'ESCP dans le programme « Diriger & Motiver »

.Depuis 25 ans, Delphine Buisson a évolué dans le monde du commerce.

- En 1995, elle a été directrice financière et Secrétaire Générale pour le Groupe Maxiam, centrale d'achats pour les réseaux de commerçants indépendants en ameublement et décoration.
- En 2010, elle choisit l'entrepreneuriat et développe une activité d'audit (Afnor), conseil et formation. Elle accompagne les réseaux et les cabinets d'expertise comptable dans leur stratégie et leur développement commercial.
- En 2013, elle rejoint l'Alliance Eurus et mets ses compétences au service de ses membres dans l'innovation de nouvelles pratiques de fidélisation clients.

Expérience et savoir-faire qu'elle partage à travers sa conférence.



info pratiques

Durée : 1h/1h30

Tarif sur demande



Contact



caroline.delamardiere@as2trèfle.com
06 23 16 11 31
<https://as2trèfle.net>