

**Le client : votre boussole
d'innovation**

Présenté par CIETECH

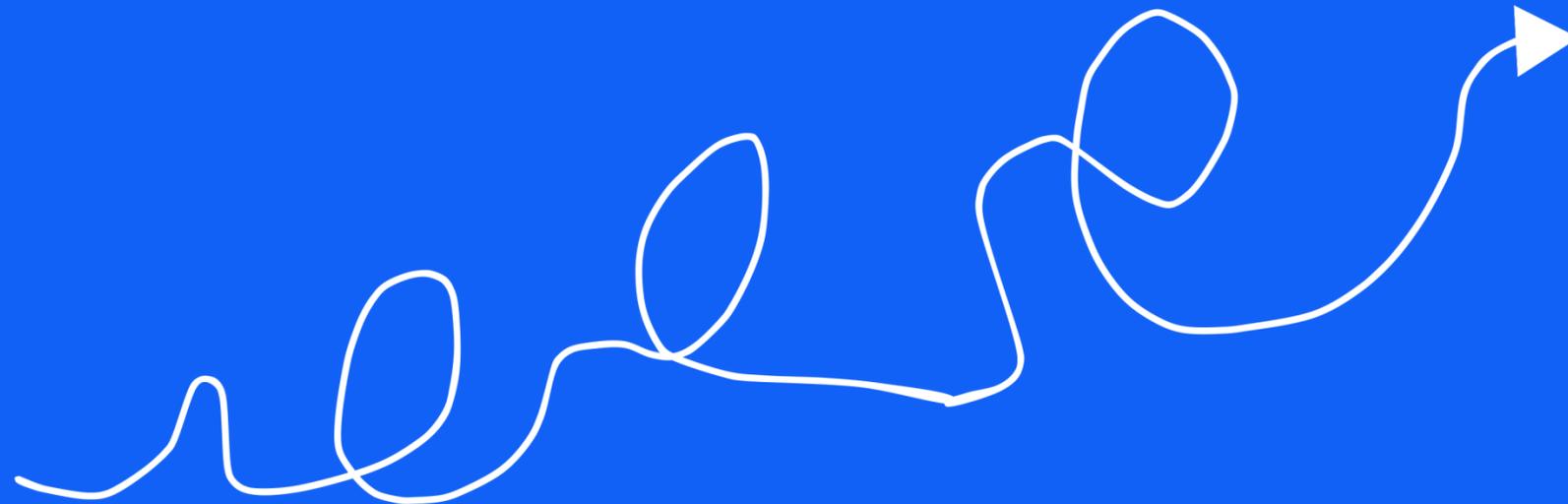


Qu'ont en commun les bébés et les projets d'innovation du parcours client?



Ce sont des problèmes complexes!

Beaucoup d'incertitudes

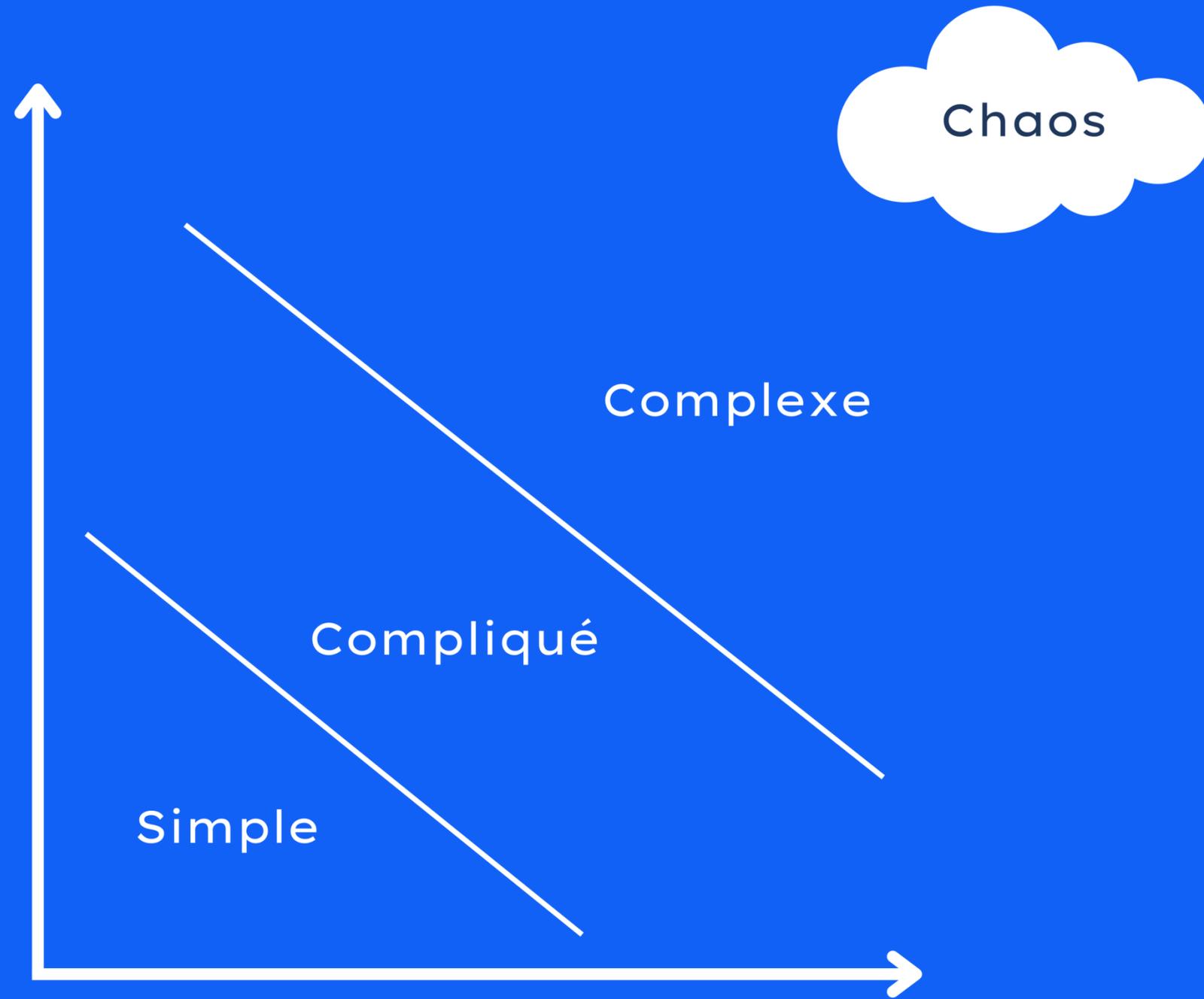


Beaucoup d'interactions



3 TYPES DE PROBLÈMES

Incertitude



Interactions



Une majorité de leaders excelle dans les problèmes compliqués, mais pas dans les problèmes complexes



L'approche traditionnelle



ERREUR #1

L'intuition au lieu des faits

- Je crois que VS le client nous dit que



ERREUR #2

La technologie va tout régler dans notre parcours client!

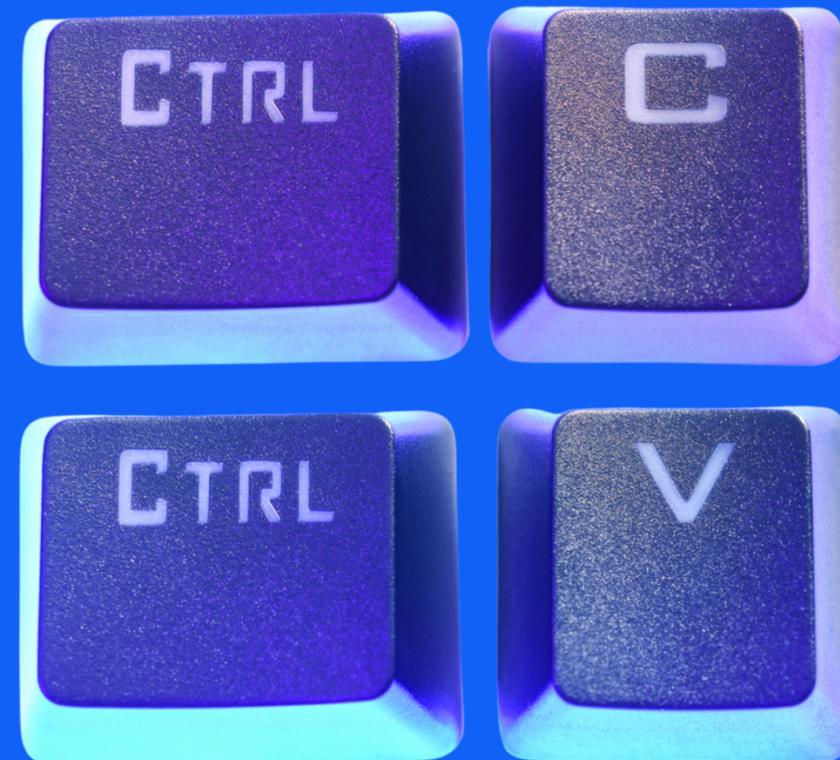
- On a juste besoin d'un CRM...
- On va investir dans de gros écrans tactiles...



ERREUR #3

Ça fonctionne ailleurs, ça va fonctionner pour nous aussi!

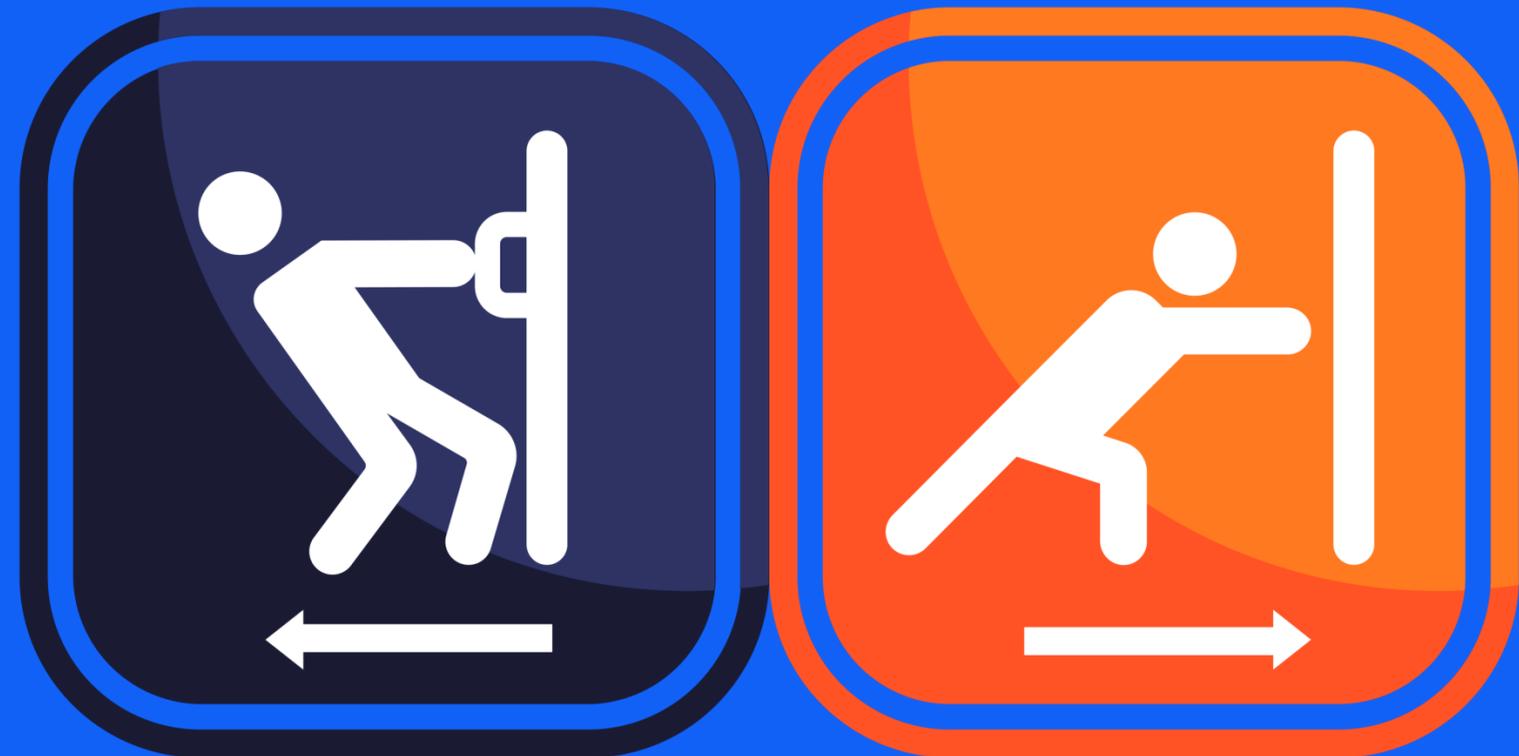
- On va regarder ce que la concurrence fait
- On va appliquer ce que nous avons fait il y a 5 ans dans mon autre organisation



ERREUR #4

PUSH vs PULL

- Convaincre VS démontrer
- Investir à fond dans une solution qui n'a jamais été testée dans votre marché





Une approche centrée sur le client



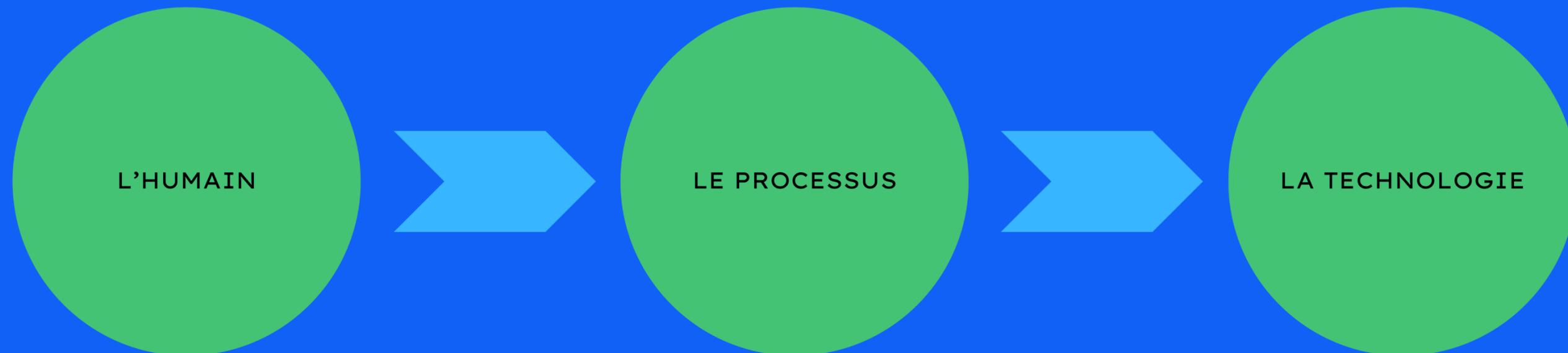
#1: SONDEZ VOS CLIENTS ET VOS ÉQUIPES

DE: J'ai la réponse...

À: J'ai la bonne question



#2: DONNEZ DES FONDATIONS SOLIDES À VOTRE PARCOURS CLIENT



**LA TECHNOLOGIE EST UN ACCÉLÉRATEUR
LORSQUE LES FONDATIONS SONT SOLIDES**



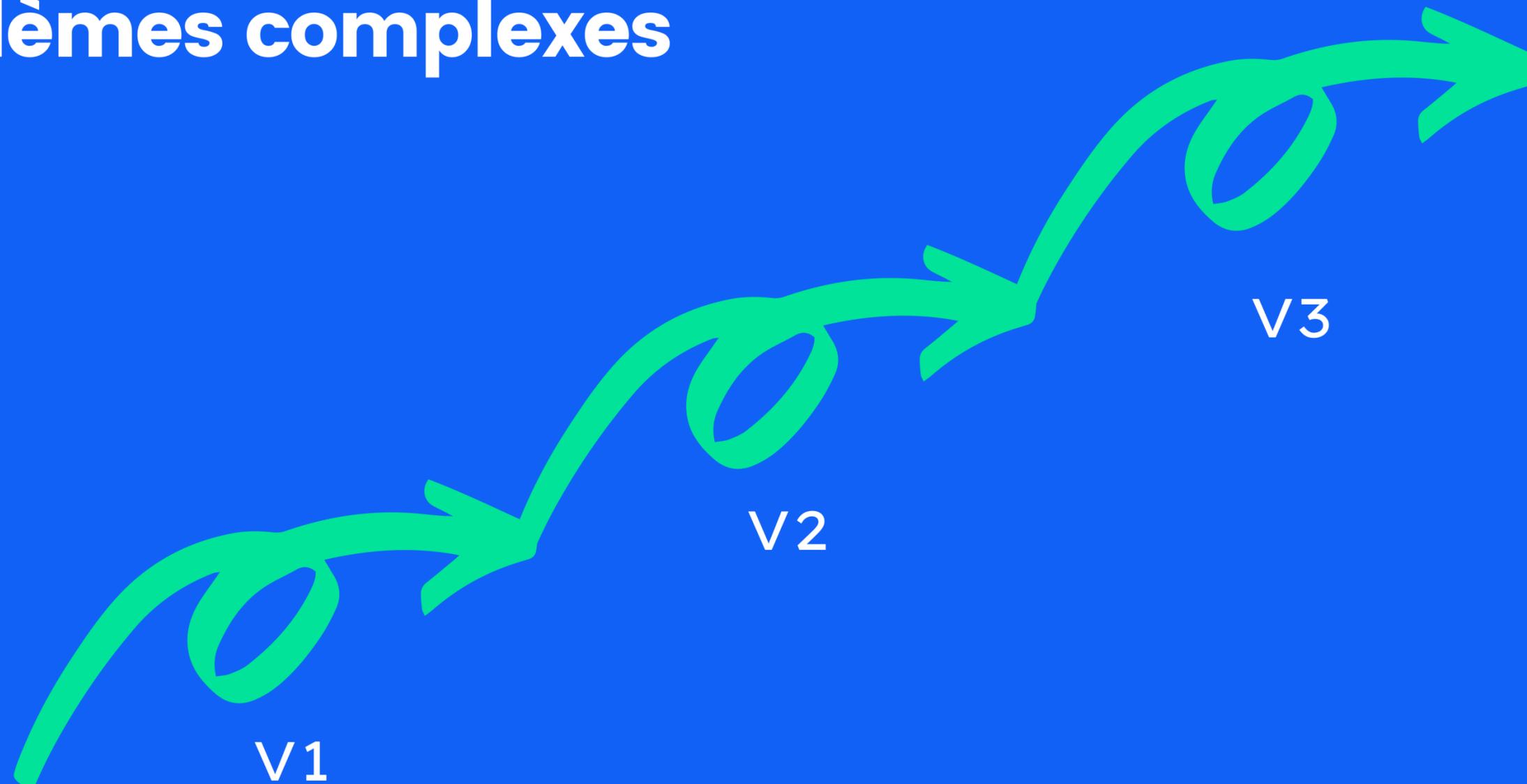
#3: PRIORISEZ LA VIGIE CLIENT SUR LA VIGIE CONCURRENTIELLE

BATTEZ VOTRE COMPÉTITION SUR LA
PROFONDEUR DE LA CONNAISSANCE DE VOTRE
CLIENTÈLE



#4: OBTENEZ DE LA RÉTROACTION RAPIDEMENT

L'approche **AGILE** est efficace pour attaquer des problèmes complexes

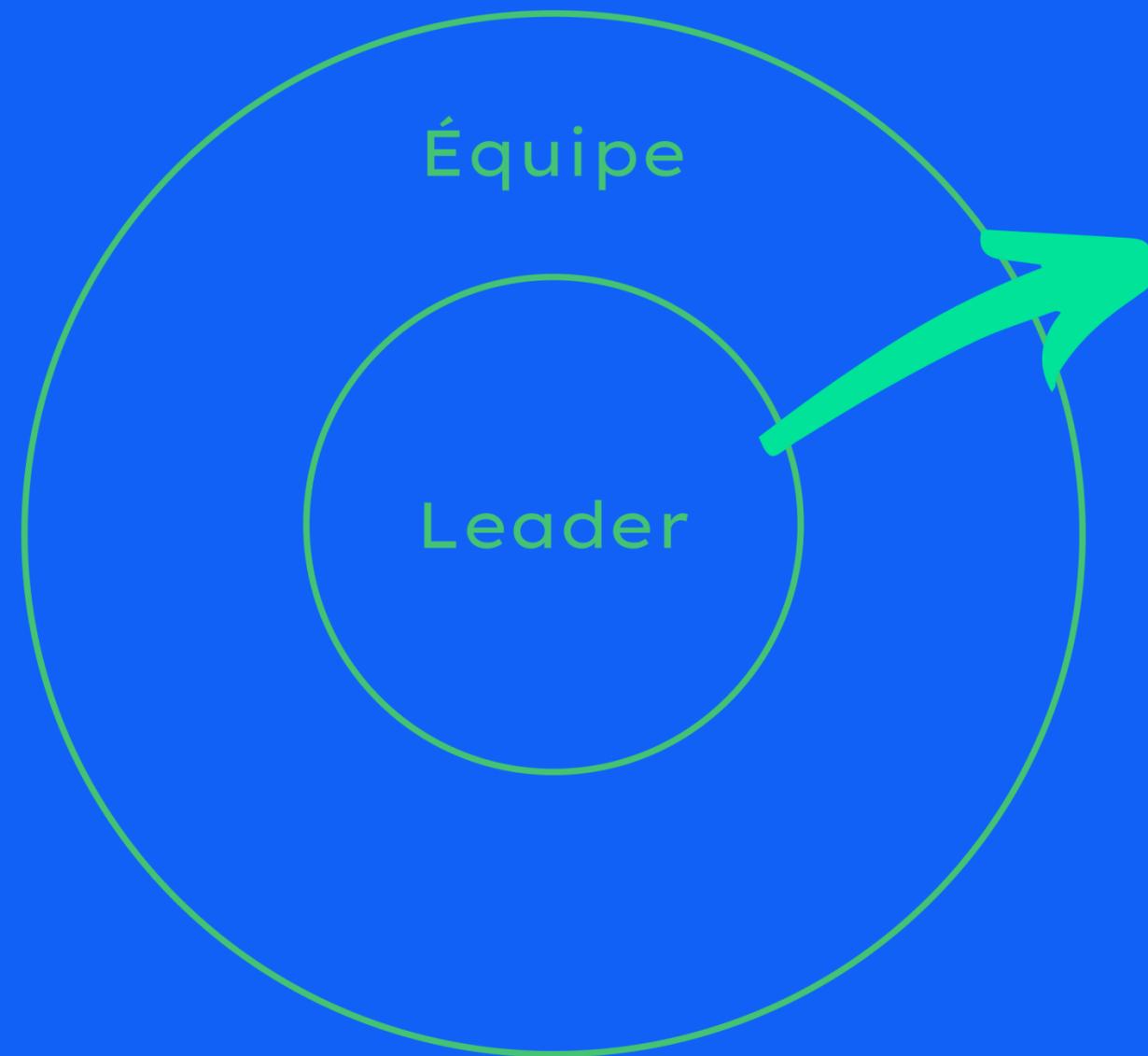


COMMENT UTILISER VOTRE CLIENT COMME UNE BOUSSOLE?

- MESUREZ LES ACTIVITÉS QUI INFLUENCENT LE PARCOURS CLIENT
- PARLEZ DIRECTEMENT À VOS CLIENTS EN 1-1
- TESTEZ RAPIDEMENT AVEC VOS CLIENTS



Le cas des libraires indépendants



Solution: Investir dans une solution de libre-service pour augmenter la productivité des librairies et augmenter la satisfaction client



Le cas des libraires indépendants

Les étapes clés de la réalisation:

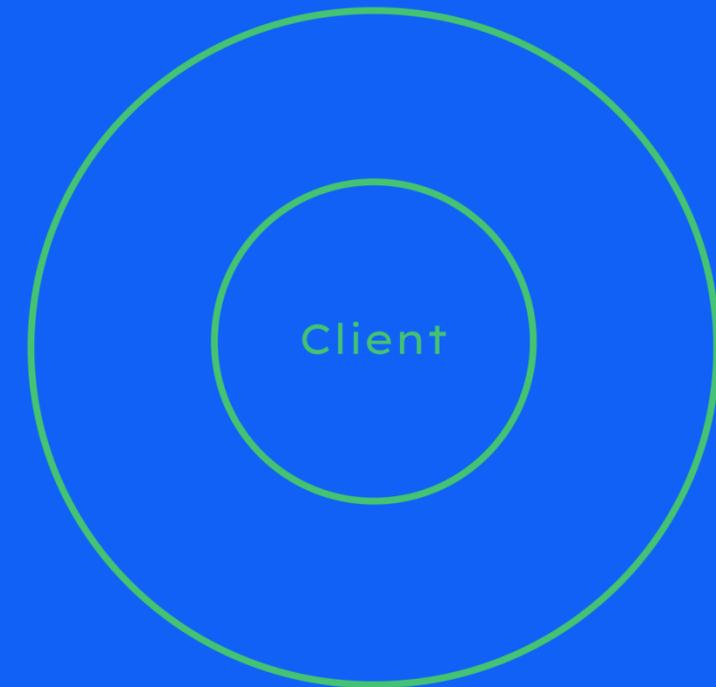
- Entrevues avec les libraires
- Mesures du parcours client en librairie
- Preuve de concept et rétroactions clients



Le cas des libraires indépendants

Conclusion:

- Le temps de transaction n'est pas un enjeu clé pour les libraires.
- Les outils en support aux conseils présentent le plus grand levier d'opportunités.

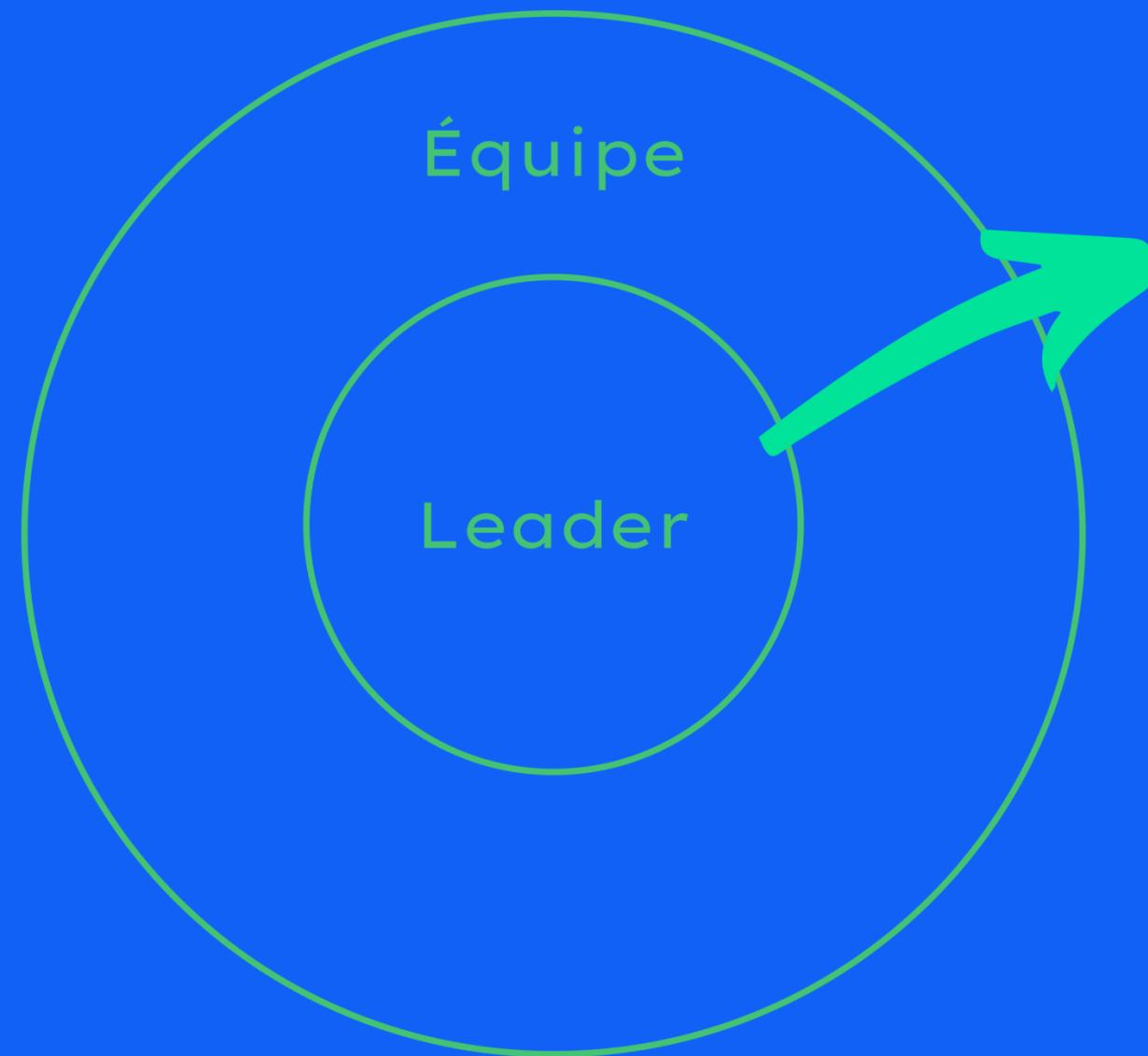


*Pertes évitées de plus de 2M\$ dans ce projet





Le cas d'une boutique spécialisée



Solution: Je veux investir dans une solution d'affichage numérique et d'écrans tactiles.



Le cas d'une boutique spécialisée

Les étapes clés de la réalisation:

- Entrevues avec les employés et clients en boutique
- Mesures du parcours client en boutique
- Preuve de concept et rétroactions clients



Le cas d'une boutique spécialisée

Conclusion:

Remplacer le choix de la solution technologique.



~~Affichage numérique~~



Outil de qualification
du client



Si vous aviez une chose à retenir de cette présentation...



D'abord, ralentissez pour vérifier que vous avancez dans la bonne direction... Parlez et validez avec vos clients.



Ensuite, vous pouvez accélérer pour confirmer ou infirmer rapidement différentes solutions.



L'expertise à votre service chez CIETECH



Alex Boissonneault

- ◆ Stratège en croissance et expérience client
- ◆ Recherche et curation de nouvelles pratiques mondiales
- ◆ Transformation organisationnelle
- ◆ Stratégie d'acquisition et de rétention



Continuez la discussion
avec CIETECH sur LinkedIn



QUESTIONS

