

BearingPoint®

KANTAR



LA RELATION CLIENT UN CAPITAL EN TEMPS DE CRISE

En partenariat
avec



Notre webinar débutera à 14h30
Veuillez rester connecté

De préférence Copiez collez le lien du webinar
dans Google Chrome ou Mozilla Firefox plutôt
qu'Internet Explorer

Pour toute question, contactez-nous via le Q&A

INTERVENANTS



BearingPoint®

Muriel Monteiro

Associée Expérience Client



KANTAR

Karen Tartour

Directrice Expertise Expérience Client

INTERVENANTS

Podium de la
Relation
Client®
2020



NESPRESSO

Virginie Vanpeene
Directrice des Centres
de Relation Client



Vincent Salimon
Président du Directoire



Gal Christian Rodriguez
Directeur Général



Pascal Demurger
Directeur Général



Matthieu Tanguy
Directeur Général

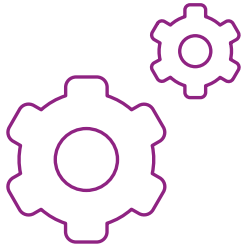


Benoît Grisoni
Directeur Général

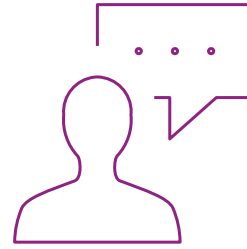


Yann Jéhanno
Président

AGENDA



La relation
client en temps
de crise

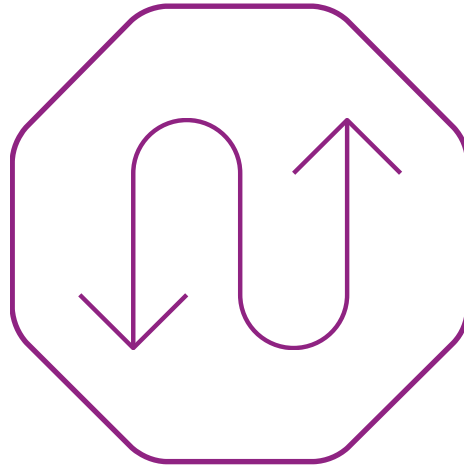


Témoignages et
éclairages de
dirigeants

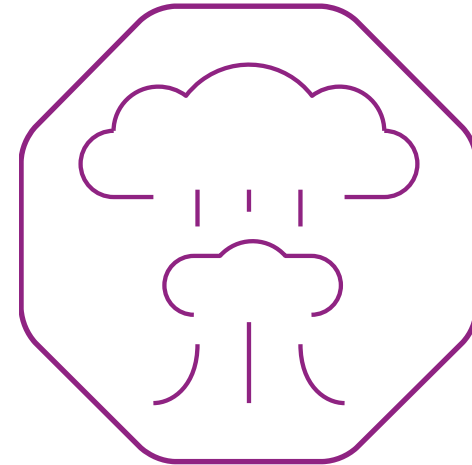
3 CAS DE FIGURE FACE À LA CRISE



A l'arrêt

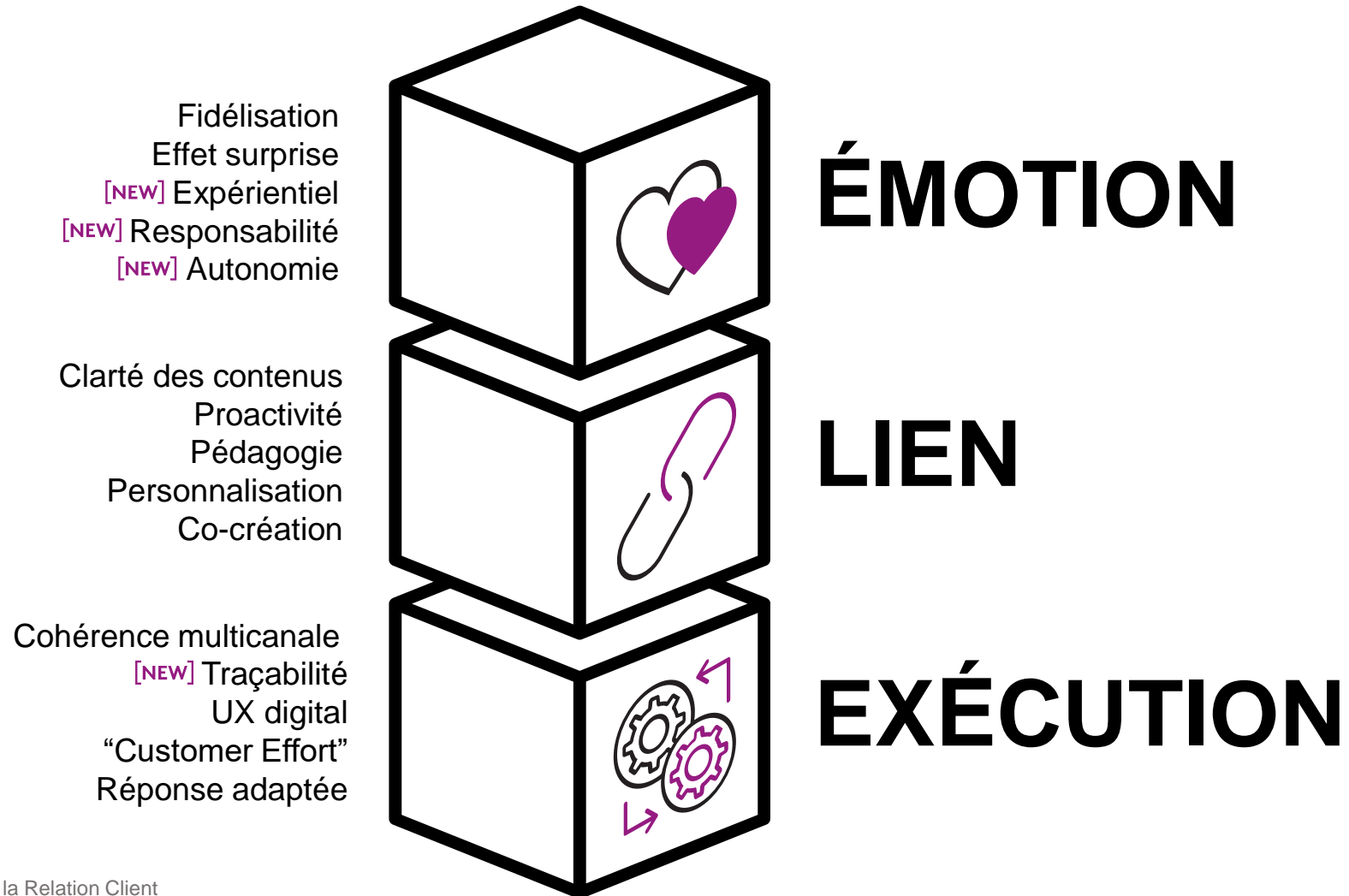


En mutation

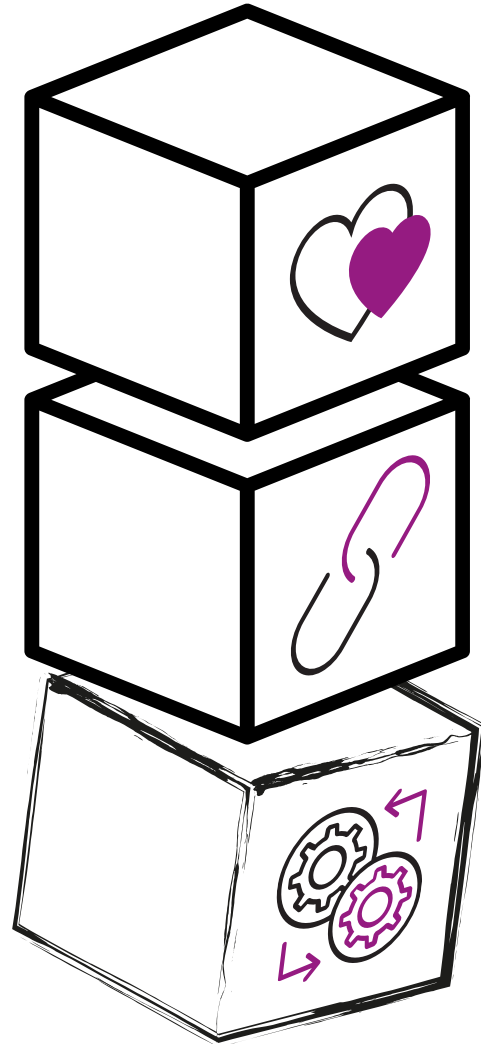


En surchauffe

UN MODÈLE FONDÉ SUR 3 PILIERS



LE DÉFI EN TEMPS DE CRISE



ÉMOTION

LIEN

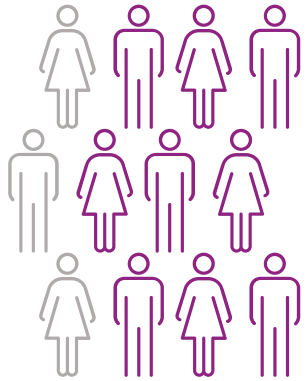
EXÉCUTION

LA MONTÉE DE L'EXPÉRIENTIEL

Le top 5
des attentes

- 1 Personnalisation
- 2 Effet de surprise
- 3 Co-création
- 4 Fidélisation
- 5 Expérientiel [NEW]**

DES MARGES DE PROGRÈS



76%

des clients estiment important
que les marques proposent
**des expériences en
dehors des transactions**



44%

déclarent en avoir
déjà bénéficié

QUELLES EXPÉRIENCES FAIRE VIVRE À VOS CLIENTS ?

association
prévention
MAIF



Le partage **solidaire** dans les **situations d'urgence**

COVID-19
Share Entraide se mobilise !

Le dispositif Share Entraide vous propose de venir en aide à des personnes isolées ou dans l'incapacité de faire leurs courses essentielles. Initialement dédié à la solidarité et à l'entraide lors d'événements climatiques, Share Entraide s'adapte au contexte actuel.



BMW France
2 avril, 18:35 · 🌐

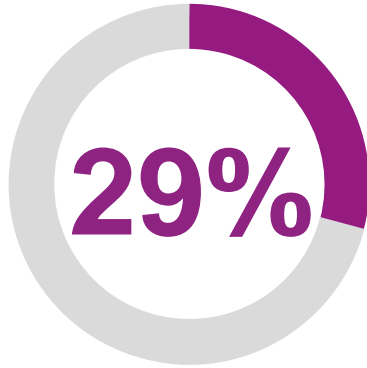
Certains profitent de leur temps libre pour apprendre une nouvelle langue. Profitez-en pour en apprendre davantage sur le système d'exploitation de votre BMW, c'est bien plus facile qu'une nouvelle langue.
#RestezChezVous



BMW

YOUTUBE.COM
How the BMW User Interface works - BMW How-To
The fully digital BMW Operating System 7 allows you to personalize and...

LES COLLABORATEURS AU CENTRE



estiment que leur entreprise
**n'a pas une
posture exemplaire**
vis-à-vis des clients



estiment que les initiatives individuelles
pour améliorer la relation client ne sont
**pas assez soutenues
et encouragées**

Rôles
Rituels
Reconnaissance

LES INITIATIVES PRIORITAIRES

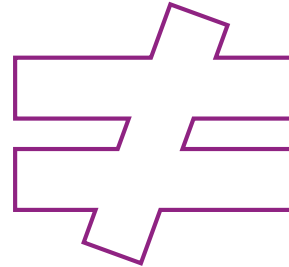
Top 4 des collaborateurs

1 Prendre en compte
les retours des clients

2 Mettre en place des outils pour
mieux connaître les clients

3 Encourager les initiatives
personnelles

4 Déployer des formations
comportementales et posturales



- Optimisation des coûts
- Digitalisation
- Réorganisation du travail
- **Développement d'une relation responsable**



Général d'armée Christian Rodriguez
Directeur Général



Vincent Salimon
Président du Directoire



NESPRESSO®

Virginie Vanpeene

Directrice des Centres de Relation Client



Pascal Demurger
Directeur Général



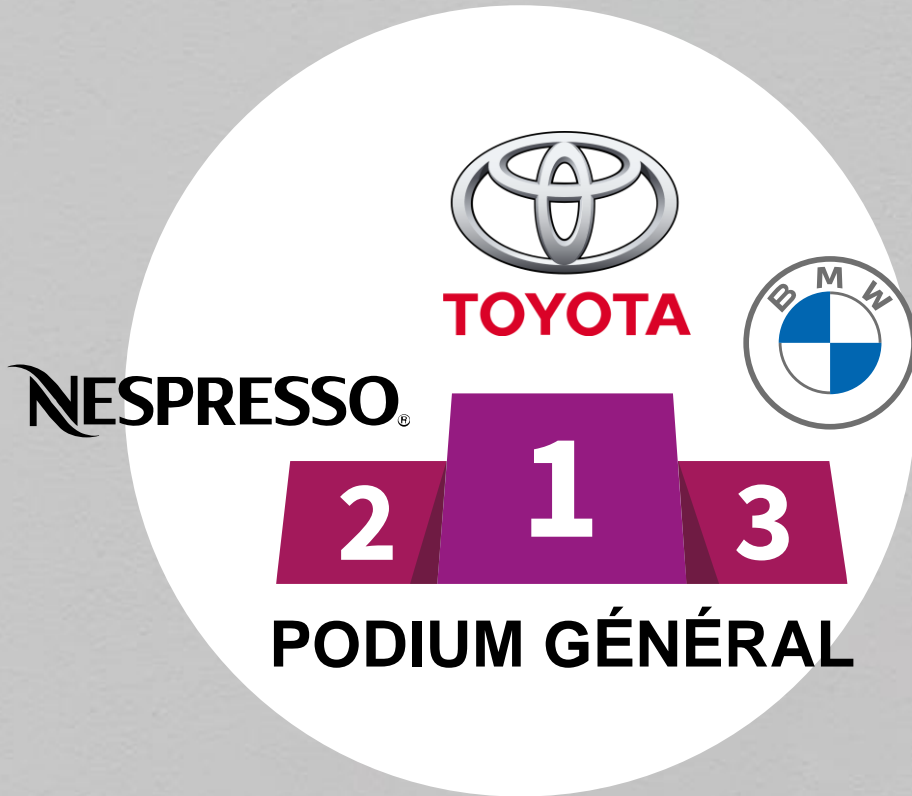
Matthieu Tanguy
Directeur Général



Benoît Grisoni
Directeur Général



Yann Jéhanno
Président



LAURÉATS PAR SECTEUR



Podium de la
**Relation
Client**®
2020

MERCI

N'hésitez pas à contacter vos référents habituels
chez BearingPoint et Kantar ou

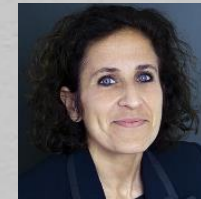
BearingPoint®



Muriel Monteiro

Associée Expérience Client
muriel.monteiro@bearingpoint.com
06 10 84 37 47

KANTAR



Karen Tartour

Directrice Expertise Expérience Client
karen.tartour@kantar.com
06 88 88 68 29